

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální péče

Studijní obor: Sociální pracovník

Kód oboru: 7502R022

Název bakalářské práce:

SKUPINOVÉ PORADENSTVÍ PRO DLOUHODOBĚ
NEZAMĚSTNANÉ

GROUP COUNSELLING FOR THE LONG-TERM UNEMPLOYED

Autor:

Eva Juzváková
Červený vrch 43
405 02 Děčín

Podpis autora: _____

Vedoucí práce: PaedDr. Ilona Pešatová, Ph.D.

Počet:

stran	obrázků	tabulek	grafů	zdrojů	příloh
70	0	8	7	36	15 + 1 CD

CD obsahuje **celé** znění bakalářské práce.

V Děčíně dne: 30. 04. 2006

TU v Liberci, Fakulta pedagogická

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Eva Juzvákova
Adresa: Červený vrch 43, 405 02 Děčín IV

Bakalářský studijní program: Sociální péče
Studijní obor: Sociální pracovník

Název bakalářské práce: Skupinové poradenství pro dlouhodobě nezaměstnané

Název BP v angličtině: Group Counselling for the Long-term Unemployed

Vedoucí práce: PaedDr. Ilona Pešatová, Ph.D.

Termín odevzdání: 30. 04. 2006

V Liberci dne 28. 01. 2005

.....
vedoucí bakalářské práce

.....
děkan FP TUL

.....
vedoucí KSS

Převzal (student): Eva Juzvákova

Datum: 28. 01. 2005

Podpis studenta:

Charakteristika práce:

Tato bakalářská práce se zabývá skupinovým poradenstvím pro dlouhodobě nezaměstnané, tzv. Job klubem, které je součástí poradenských služeb Úřadu práce v Děčíně.

Cíl práce:

Průzkum vyhodnocení efektivity a vlivu skupinového poradenského procesu pro dlouhodobě nezaměstnané.

Předpoklad práce:

Předpokladem je praktická a teoretická znalost metod sociální práce a znalost problematiky týkající se uchazečů o práci v evidenci Úřadu práce v Děčíně.

Hlavní použité metody:

Dotazník z baterie Diaros – SUPSO – subjektivní posouzení stavu na začátku a konci skupinových aktivit.

Základní literatura:

MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakl., 1998. ISBN 80-901424-4.

GÁBURA, Ján, PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakl., 1995. ISBN 80-85850-10-9.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.

Prohlášení o původnosti práce:

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom(a) povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

Autor:

Eva Juzvákova

V Děčíně, dne: 30.4.2006

Podpis

K osobám, kterým patří mé upřímné poděkování, patří především paní doktorka Pešatová, vedoucí mé práce. Děkuji jí nejen za věcné připomínky a návrhy, ale zejména za podporu a projev maximální důvěry.

Panu doktoru Královi, řediteli a psychologovi Úřadu práce v Děčíně, děkuji za to, že mě zasvětil do tajů metodologie psychologických testů SUPSO. Lze pochybovat o tom, že bych bez jeho vysvětlení byla schopna správně interpretovat výsledky průzkumu.

Svůj vděk vyjadřuji i svému manželovi a dcerám za jejich pochopení a podporu po celou dobu, kdy jsem byla zaneprázdněná studiem a psáním.

Název BP: SKUPINOVÉ PORADENSTVÍ PRO DLOUHODOBĚ NEZAMĚŠTNANÉ
Název BP: GROUP COUNSELLING FOR THE LONG-TERM UNEMPLOYED
Jméno a příjmení autora: Eva Juzvákova
Akademický rok odevzdání BP: 2005/2006
Vedoucí BP: PaedDr. Ilona Pešatová, Ph.D.

Resumé

Bakalářská práce se zabývala skupinovým poradenstvím pro dlouhodobě nezaměstnané, tzv. Job klubem, jež je součástí poradenských služeb Úřadu práce v Děčíně. Cílem byl pokus o vyhodnocení efektivity a vlivu na psychiku dlouhodobě nezaměstnaných pomocí psychologické metody. K průzkumu byly použity standardizované dotazníky SUPSO. Práce byla rozdělena na 3 hlavní části. Část teoretická, praktická a závěr, ze kterého vyplynuly návrhy opatření.

V teoretické části byl vysvětlen význam Job klubu v systému poradenství, jeho historie, role vedoucího skupiny a metody práce vycházející z metod skupinového poradenství. Šlo o objasnění podstaty skupinového poradenství. Cílem praktické části bylo zjistit, zda absolvování Job klubu pomohlo klientům v jejich často bezvýchodné situaci, zda se zlepšil jejich psychický stav natolik, aby byli schopni začít si opět hledat vhodné zaměstnání. V závěru bylo na základě průzkumu vyjádřeno přesvědčení, že Job klub má své opodstatněné místo v rámci služeb zaměstnanosti. Nejedná se jen o správné využití metod skupinové práce. Jde především o fakt, že vědomí, že se v podobné situaci ocitli i jiní lidé stejně „postižení“, dlouhodobou nezaměstnaností, působí na zlepšení psychického stavu, posílení sebevědomí a navrácení zpět do komunikativních vztahů. Na základě zkušeností s touto službou a vzrůstající dlouhodobou nezaměstnaností se v současné době jedná na Ministerstvu práce a sociálních věcí o implementaci skupinového poradenství do komplexních služeb všech úřadů práce.

Klíčová slova: dlouhodobá nezaměstnanost, úřad práce, uchazeč o práci, skupinový poradenský proces Job klub, osobnost poradce, skupinová dynamika, psychický stav, standardizovaný dotazník SUPSO, hodnocení efektivity.

Résumé

The Bachelor's Work deals with group consultancy for the long-time unemployed people, so called Job Club which is part of the consultancy services rendered by the Labour Office in Děčín. The goal was an attempt for the assessment of the efficiency and impact upon the mentality of long-time unemployed people using the psychological method. For the survey the standardised questionnaires SUPSO were used. The Work is divided into 3 main sections. Theoretical and practical ones and conclusion from which recommended measures are derived.

In the theoretical section the importance of the Job Club within the consultancy system was explained, including its history, role of the group leader and the methods of work based on the group consultancy methods. This covered the explanation of the essence of group consultancy. The goal of the practical section was to identify whether passing the Job Club helped the clients in their often havenless situation whether their psychic condition improved to such extent they are able to start seeking adequate employment again. In conclusion, based on the survey, a belief is expressed that the Job Club has its justified position within the employment seeking services. This is not only the proper use of the methods of the group work. Particularly, such fact is involved that the awareness that also other people experienced a similar situation whereby being "affected" by long-time unemployment acts on improving the psychic condition, strengthening self-confidence and returning back to communicative relations. Based on the experience with such service and considering the increasing long-term unemployment the Ministry of Labour and Social Affairs discuss the implementation of group consultancy into comprehensive services of all Labour Offices.

OBSAH

ÚVOD	8
1 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU	9
1.1 Nezaměstnanost	9
1.1.1 Sociální aspekty dlouhodobé nezaměstnanosti	11
1.1.2 Psychická reakce na ztrátu zaměstnání	13
1.1.3 Důsledky nezaměstnanosti	15
1.2 Poradenství	18
1.2.1 Struktura poradenství na úřadech práce	18
1.2.2 Skupinové poradenství	22
1.2.2.1 Vedoucí skupiny	24
1.2.2.2 Cíle skupinové práce	27
1.2.2.3 Metody a techniky skupinové práce	27
1.3 Job klub	30
1.3.1 Koncepce Job klubu	30
1.3.2 Organizace a obsah Job klubu	33
1.3.2.1 Výběr účastníků do Job klubu	35
1.3.2.2 Uzavření dohody účastníků	36
1.3.3 Účinné faktory skupinové práce v Job klubu	37
1.3.4 Hodnocení Job klubu	38
2 PRAKTICKÁ ČÁST	40
2.1 Cíl praktické části	40
2.2 Popis výběrového vzorku a průběh průzkumu	40
2.3 Použité metody a jejich realizace	42
2.3.1 Metoda k získávání údajů	43
2.3.2 Metoda ke zpracování údajů	45
2.3.2.1 Osobnost a psychický stav	50
2.4 Stanovení předpokladu	53
2.5 Získaná data a jejich interpretace	53
2.5.1 Vliv poradenského procesu na skupinu	54
2.5.2 Vliv poradenského procesu na jednotlivce	56
2.6 Shrnutí výsledků praktické části	60
3 ZÁVĚR	62
3.1 Návrh opatření	65
4 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	68
5 SEZNAM PŘÍLOH	70

ÚVOD

„Už rok nemohu sehnat práci. Cítím se, jako by můj život ztrácel smysl. Nevím, co dělat, a co je nejhorší, že nevím, jestli má vůbec smysl něco dělat.“

„Jsem velmi lítostivá, nejsem schopna ráno ani vstát. Jsem náladová a podrážděná. To všechno nejvíce odnáší rodina. Beru prášky na spaní a uklidnění. Začala jsem kouřit.“

„Po 30ti letech poctivé práce o mě nikdo nestojí. Vysoká škola mi není k ničemu, když neumím anglicky. Nejsem ale schopen se ani učit, nemohu se koncentrovat. Kdybych neměl dceru a vnouče, vyřešil bych to.“

Podobná slova slýchám čím dál častěji. Problém nezaměstnanosti přerostl rámec ekonomiky a stává se jedním z hlavních témat hovorů mezi lidmi. Změny kvality života se týkají zejména těch, kdo pracovat chtějí a mohou (jsou nedobrovolně nezaměstnaní), vážně ovlivňují život generace lidí, která pracovat musela.

Nezaměstnanost lze chápat i řešit z různých hledisek. Je to problém celospolečenský, celosvětový, je to ale také problém člověka, který postupně propadá beznaději a bez cizí podpory mu není pomoci.

Mé rozhodnutí zaměřit práci na osobnost nezaměstnaného, na jeho pocity, myšlení, potřebu řešit situaci a především způsob, jak mu pomoci co nejefektivněji, vychází z toho, že již několik let pracuji na odboru poradenství Úřadu práce (dále ÚP) v Děčíně a osud člověka, v tomto případě nezaměstnaného, se mi nestal dosud lhostejným.

Jednou ze služeb zaměstnanosti je u nás poměrně málo známá forma skupinového poradenství Job klub, jehož organizací a vedením jsem od počátku vzniku na našem ÚP byla pověřena.

Po několika letech praxe vedením skupin dlouhodobě nezaměstnaných jsem si ověřila, že tento poradenský proces má nezastupitelné místo v poradenských službách a s narůstajícím počtem nezaměstnaných bude význam této služby stoupat.

Cílem celé práce je představit skupinové poradenství Job klub a vliv tohoto poradenského procesu na dlouhodobě nezaměstnané. K dosažení zjištění, jak absolvování Job klubu ovlivnilo psychický stav účastníků, slouží výsledky dotazníků „SUPSO“ (subjektivní postihování psychického stavu osobnosti) – adjektiva postihující konkrétní symptomy psychických prožitků a stavů jedince, které jsou vyplňovány účastníky za asistence vedoucí skupiny na první a poslední schůzce Job klubu, a následně odborně vyhodnoceny psychologem ÚP v Děčíně.

1 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU

Teoretické zpracování významu Job klubu ve službách zaměstnanosti vychází z přesvědčení, že nezaměstnaným je zapotřebí pomoci orientovat se na trhu práce a dostat je opět do komunikativních vztahů s tím, že tato pomoc je nejúčinnější ve skupině „stejně postižených“.

Cílem teoretické části práce bude vysvětlení, jaký má Job klub význam v systému poradenství, jeho historie, role vedoucího skupiny a metody práce, které vycházejí z metod skupinového poradenství.

Předpokladem k potvrzení významu této skupinové aktivity bude zjištění, jak Job klub přispívá k optimalizaci prožívání určitých situací nezaměstnaných, tzn., jak absolvování tohoto poradenského procesu ovlivnilo jejich psychický stav ve srovnání s tím, v jakém psychickém rozpoložení do klubu nastupovali.

1.1 Nezaměstnanost

Nezaměstnanost představuje historicky i v současnosti jeden z nejdiskutovanějších jevů tržních hospodářství. Problematika nezaměstnanosti, její existence a příčiny, patří po dlouhá desetiletí ke sledovaným problémům a její pojetí se vyvíjí.¹

Český trh práce prošel od roku 1990 zásadními změnami. Došlo k poklesu počtu obyvatel, k nárůstu obyvatelstva v produktivním věku a poklesu ekonomické aktivity obyvatelstva v postproduktivním věku. Trh práce výrazně ovlivňovaly dopady probíhající restrukturalizace ekonomiky projevující se v poklesu počtu pracovních míst a ve změně požadované struktury kvalifikace.

Naše společnost se musí postupně aktivně vyrovnávat s dynamickými změnami souvisejícími se začleněním do evropského hospodářského systému a transformovat způsob uvažování a řešení klíčových otázek. Jednou z nich je podle profesora Mikšíka pochopit a řešit problém nezaměstnanosti.

Nezaměstnanost se koncentruje především v regionech s vysokým podílem restrukturalizovaných odvětví. V některých oblastech (Ústecký, Ostravský kraj) postižených touto restrukturalizací nezaměstnanost činí i více než 25%.

¹ BUCHTOVÁ, B. a kolektiv. *Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém*. 1.vyd. Praha: Grada, 2002. Str.10,11. ISBN 80-247-9006-8.

Přitom nejde o homogenní kategorii, tj. o nezaměstnané jako takové, ale o ty, kteří jsou v evidenci ÚP, tj. mají trvalé bydliště v jeho obvodu, ukončili pracovní poměr a neodmítli nabídnuté pracovní místo, tj. spolupracují s ÚP.

Podle charakteristiky OSN je nezaměstnaný ten, kdo práci měl, ztratil ji, práci hledá, ale nemůže ji najít. Podle makroekonomických kritérií jsou nezaměstnaní všichni, kdo práci nemají a hledají ji prostřednictvím úřadů práce.

Dle různých kritérií jsou i různá dělení nezaměstnanosti. Obecné rozlišení je na dobrovolnou a na nedobrovolnou nezaměstnanost.

Běžně jsou uváděny 4 základní druhy nezaměstnanosti:

- Frikční – vzniká pohybem pracovníků mezi pracovními místy, je krátkodobá.
- Strukturální – změny ve struktuře národního hospodářství, postižení regionu.
- Sezónní – souvisí s prací v určitém ročním období.
- Cyklická – v důsledku recese - nevyužití stávajících kapacit, odbytových potíží, vysoké ekonomické ztráty, vznik dlouhodobé nezaměstnanosti.

Dle statistik Ministerstva práce a sociálních věcí (dále MPSV) nezaměstnaní představovali v roce 1995 průměrně 3% občanů produktivního věku, koncem roku 1999 dosáhla nezaměstnanost již úrovně 9%. Podle nové metodiky výpočtu míry nezaměstnanosti (6/ 2004) činila nezaměstnanost v roce 2004 9,3 %. v České republice (tisková zpráva „Nezaměstnanost k 31.8.2005“ MPSV ze dne 8.9. 2005).

*Závažným fenoménem je, že nepřetržitě roste počet i podíl **dlouhodobě nezaměstnaných**, kteří jsou v evidenci úřadů práce více než 12 měsíců. Ke konci roku 2004 činil jejich podíl více než 40%. Dlouhodobou nezaměstnaností jsou postiženy víc ženy než muži. Tendence k dlouhodobé nezaměstnanosti se zvyšují u zdravotně postižených osob a ve vyšších věkových kategoriích. Pro nově vznikající pracovní místa je charakteristická výrazná změna požadavků na kvalifikaci, dovednosti a výkon pracovní činnosti.²*

V souvislosti s činností v Job klubu se zaměříme na lidi nezaměstnané déle než půl roku. Jako relativně nový, vážný sociálně-ekonomický problém si toto vyžaduje odůvodněné, promyšlené, komplexní strategie poradenských služeb. Rozhodně se nejedná o suplování služeb psychologických poraden ani charitativní činnost, ačkoliv i tyto postupy mají svá opodstatnění. Z řady empirických studií i z odborné literatury víme, že marginalizací, a zejména dlouhodobou nezaměstnaností, jsou ohroženy

² Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Analýza vývoje zaměstnanosti a nezaměstnanosti v roce 2004*. Č.j. 2005/21474-41. Praha: 2005.

především sociální kategorie s nízkým vzděláním malou či žádnou kvalifikaci, ale i s nedostatečnými pracovními návyky, nedosahující požadované flexibility. Espign-Anderesen (1999) zdůrazňuje, že je stále obtížnější na trh práce vůbec vstoupit než se pak na něm udržet.³ Typická je kumulace handicapů a zároveň heterogenost jednotlivých skupin. Podle Marco Siegrista se opravdový rozsah nezaměstnanosti bagatelizuje. Přispívají k tomu také úřední statistiky, v nichž značný počet lidí, kteří ztratili práci, není zahrnut. Skutečný rozsah problematiky se tudíž nepravdivě zmenšuje, zastírá a popírá.⁴

1.1.1 Sociální aspekty dlouhodobé nezaměstnanosti

Za dlouhodobou nezaměstnanost se považuje dle metodologie Harrisona půl roku a více. Dle MPSV (zákon č.435/2004 Sb.) je to jeden rok a více, toto kritérium se také uvádí pro účely statistik.

Lidem dlouhodobě nezaměstnaným se vytrácí smysl života, dochází k omezení kontaktů s přáteli a spolupracovníky, nastává postupný rozpad integrity osobnosti. Vytrácejí se aktivity, které byly pravidelnou součástí denního rytmu člověka.⁵

Dlouhodobá nezaměstnanost představuje především jednu z hlavních a nejviditelnějších forem marginalizace na trhu práce, ohrožující společnost.

Pozitivní definice marginalizace na trhu práce je přiřazování určitých osob takovým pracovním pozicím, které jim neumožňují jejich plnou integraci, drží je v nestandardních pracovních poměrech, nutí je fluktuovat mezi oficiální a šedou ekonomikou a redukuje podstatně jejich šance výběru pracovních příležitostí co se týče žádoucí stability zaměstnání, výše mzdy, osobního růstu a ostatních výhod (Sirovátka, 1997). **Negativní definice** marginalizace (co je protikladem). Je to omezení participace (Møller, 1996) se všemi konsekvencemi. Je to jeden z hlavních faktorů sociální exkluze působící zejména skrze pokles příjmů a omezení životních šancí. To vede sekundárně k omezení potence marginalizovaných participovat celkově na životě společnosti a ke ztrátě statusu aktivního občana nebo rezignaci na tento status. Marginalizované osoby nemotivuje nic k přijetí málo placených míst a vyčkávají na lepší příležitost, tak vzniká

³ MAREŠ, P., VYHLÍDAL, J., SIROVÁTKA T. *Nezaměstnaní na trhu práce. Závěrečná zpráva*. Str. 4.,5. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Výzkumné centrum Brno, 2002.

⁴ BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence*. Praha: Portál, 2001. Str. 23. ISBN 80-7178-479-6.

⁵ BUCHTOVÁ, B. a kolektiv. *Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém*. 1.vyd. Praha: Grada, 2002. Str. 76. ISBN 80-247-9006-8.

past nezaměstnanosti. Tato situace ničí jejich pracovní etiku a motivaci hledat dále své místo na trhu práce. Devastuje lidský kapitál, neboť není možnost dál udržovat kvalifikaci, dovednosti, návyky. Stigmatizuje je a budí vůči nim nedůvěru zaměstnavatelů, kteří mohou instinktivně chápat fakt, že tyto osoby jsou tak dlouho bez práce, jako důsledek jejich osobního defektu. Mění celkovou identitu a to může být příčinou sociální exkluze.⁶ Je známé, že zvyšující se počty tzv. deklasovaných jsou selháním celé společnosti.

V podmínkách okresu Děčín je **výrazně** nepříznivým faktorem růst dlouhodobé nezaměstnanosti. V tomto směru došlo v roce 2005 ke zhoršení. Pro ilustraci uvádíme rozbor dlouhodobé nezaměstnanosti rizikových skupin na ÚP Děčín, který se provádí každé pololetí.

Tabulka č. 1:

Délka evidence

	Stav k:							
	30.6.2005		31.12.2004		30.6.2004		31.12.2003	
	abs.	v %	abs.	v %	abs.	v %	abs.	v %
do 3 měsíců	1805	17,1	2227	19,9	1994	18,5	1895	17,7
3-6 měsíců	1456	13,8	1748	15,6	1566	14,5	1629	15,2
6-9 měsíců	952	9,0	978	8,7	1002	9,3	1276	11,9
9-12 měsíců	936	8,9	868	7,9	903	8,4	1220	11,4
12-24 měsíců	1890	17,9	1942	17,3	2090	19,4	1915	17,9
nad 24 měsíců	3498	33,3	3418	30,6	3237	30,0	2774	25,9
celkem	10537	100	11181	100	10792	100	11272	100

Prodlužování doby evidence je dlouhodobým jevem zejména z pohledu nezaměstnanosti delší než jeden nebo dva roky.

Tabulka č. 2:

Průměrná délka evidence uchazečů ve dnech – v závorce údaje pro ženy

K datu	31.3.	30.6.	30.9.	31.12.
2000	467 (522)	521 (563)	524 (569)	539 (598)
2001	556 (622)	593 (637)	575 (615)	576 (634)
2002	573 (634)	601 (640)	570 (591)	570 (612)
2003	576 (623)	615 (653)	611 (643)	630 (678)
2004	641 (694)	683 (712)	677 (693)	681 (722)
2005	684 (732)	741 (769)	x	x

V roce 2005 znovu stoupl průměrný počet dnů v evidenci na jednoho uchazeče, proti konci roku 2004 to bylo o 58 dnů více, tzn. téměř o dva měsíce se prodloužila průměrná evidence uchazečů o zaměstnání.

⁶ MAREŠ, P., VYHLÍDAL, J., SIROVÁTKA, T. *Nezaměstnaní na trhu práce. Závěrečná zpráva.* Str. 4,5. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí ČR Praha. Brno: Výzkumné centrum, 2002.

Tabulka č.3:

Dlouhodobá evidence uchazečů o práci

Délka evidence	Celkem	v %	celkem	%	muži	ženy
Celkem	11181	100	10537	100	5264	5273
Déle než 1 rok	5360	49,6	5388	51,2	2579	2809
Déle než 2 roky	3418	30,6	3498	33,3	1692	1806
Déle než 3 roky	2320	20,7	2388	22,6	1149	1239
Déle než 4 roky	1582	14,1	1630	15,5	776	856
Déle než 5 let	1190	10,7	1198	11,4	573	622
Déle než 6 let	836	7,5	900	8,5	437	463
Déle než 7 let	549	4,9	577	5,5	268	309
Déle než 8 let	360	3,2	388	3,7	173	215
Déle než 9 let	242	2,2	260	2,5	108	152
Déle než 10 let	157	1,4	172	1,6	75	97
	31.12. 2004		30.6.2005			

Údaje jsou **alarmující**, 11,4 % nezaměstnaných je v evidenci déle než 5 let, 22,6 % je v evidenci déle než 3 roky a 51,2 % je v evidenci přes rok. Vysoká čísla navíc nepostihují osoby s krátkodobě přerušovou evidencí (např. pro maření součinnosti s úřadem práce), krátkodobě sezónně zaměstnané atp. Je možné tvrdit, že skutečnost je ještě výrazně horší.

1.1.2 Psychická reakce na ztrátu zaměstnání

Jakékoliv nenadálé, vynucené vyřazení ze světa práce bez možnosti najít adekvátní pracovní uplatnění představuje závažnou životní událost s výrazným stresogenním dopadem v psychice jedince ztrácejícího vše to, co přímo či nepřímo naplňovala, uspokojovala realizace dosavadního pracovního zařazení.

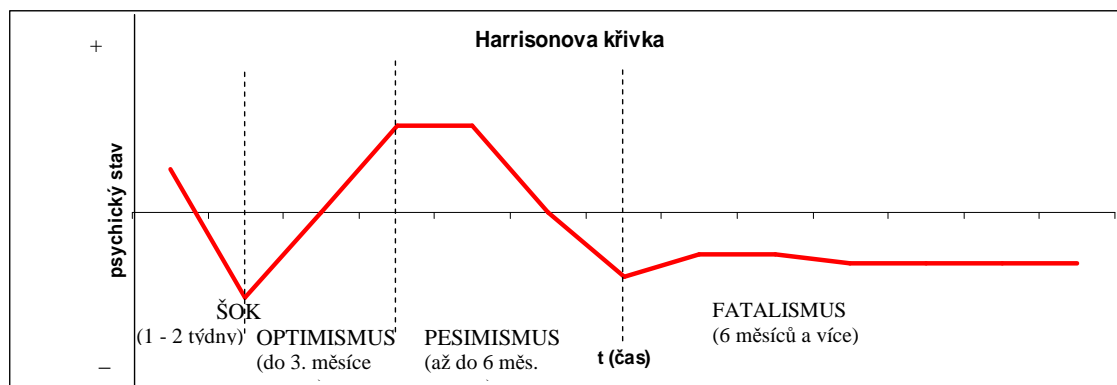
Reakcí lidí na ztrátu zaměstnání se v naší společnosti zabývá celá řada odborníků z různých oblastí práce s lidmi. Sociologové a psychologové, kteří se zabývají zejména osobností nezaměstnaných s důrazem na dlouhodobě nezaměstnané, se shodli, že lidé, kteří ztratili práci vykazují velmi nízkou sebedůvěru, pesimistické přístupy a postoje, vysokou potřebu porozumění a povzbuzení. Mají sklony ke vztahovačnosti a podezřívavosti, nejsou schopni interakce. Kromě tenzí co do možností uplatnit se a nalézt dostupné a uspokojivé zaměstnání, realizovat tak své životní cíle a předsevzetí, vystupuje do popředí i nespokojenost se zhoršujícím se tělesným a duševním zdravím. Dostavuje se psychický dyskomfort, vysoká rozladěnost a pocity vyčerpanosti a sklíčenosti. Přímo úměrně se zhoršující s délkou trvání nemožnosti, později i neschopnosti najít zaměstnání.⁷

⁷ MIKŠÍK, O. *Psychologické aspekty nezaměstnanosti*. MPSV Praha: Seminář, 10.5.2005.

Psychickou reakci na ztrátu zaměstnání lze zkoumat z několika pohledů. Harrisonova křivka (1976) ukazuje vliv na duševní stabilitu nezaměstnaného v závislosti na čase. Má následující fáze:

Graf č. 1:

Harrisonova křivka



zdroj: manuál pro vedoucí Job klubu MPSV

Ztrátou zaměstnání či nemožností nalézt odpovídající pracovní uplatnění je člověk vyřazen z možnosti realizovat a prosadit se při produkování užitných hodnot, účasti na plnění společenských povinností a úkolů. S tím bývá spojena deprivace v uspokojování základních potřeb, bezpečí, životních jistot, sociálního postavení, úcty a sebeúcty, seberealizace a celkového pojetí smyslu života a jeho naplnění. Dojde k silnému narušení dynamické struktury osobnosti, téměř ve všech oblastech potřeb, které jsou dobře vyjádřeny v Maslowově pyramidě potřeb, teorii motivace (viz příloha č.1).

Nejčastější příčinou duševního strádání lidí je strach z toho „co bude dál“, provokující stálou sebeanalýzu a úzkostné stavy.⁸

Bylo zjištěno, že na ztrátu práce si jedinci vytvářejí různé obranné mechanismy. Nezaměstnaný člověk se chová jinak než v době, kdy měl profesní roli. Změnila se jeho motivace, aspirační úroveň i vůle. V mnoha případech je tato situace brána jako osud (viz výše uvedena Harrisonova křivka 76), který už nelze změnit. Toto nazýváme **syndrom naučené bezmocnosti**.

P.Mareš (1994) popsal **tři základní typy strategií**, které jsou reakcí na nezaměstnanost a přístupem k řešení této situace.

1. **Strategii zaměřenou na problém** – volí lidé s potřebou pracovat, práce je pro ně důkazem jejich hodnot a potvrzením soběstačnosti. Mají silnou motivaci i dostatečnou

⁸ BUCHTOVÁ, B. a kolektiv. *Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém* Str. 95. Praha: Grada, 2002. ISBN80-247-9006-8.

sebedůvěru. Zaujímají spíše optimistický a aktivní postoj. Týká se to lidí s vyšším vzděláním a dobrou kvalifikací.

2. Strategii zaměřenou na zvládnutí aktuálních potíží – přežití v horší ekonomické situaci. Řešení spočívá v adaptaci na nízký příjem, omezení spotřeby, rezignace, ochota přijmout jakoukoliv práci. Jsou to lidé s menší sebedůvěrou, se snižující se aktivitou a narůstajícím pesimismem.

3. Strategii zaměřenou na změnu pocitů a podporu sebehodnocení – např. situačně účinná řešení pomocí popření problému, únikem ze společnosti lépe situovaných a zaměstnaných lidí do skupiny, kde nezaměstnanost nedegraduje, nebo přijetí role, která funguje jako náhradní řešení (předčasný důchod, nemoc, těhotenství). Únik z reality a rezignace na řešení zvyšuje riziko užívání alkoholu nebo drog. Jsou to lidé s fatalistickým pasivním postojem, kteří nemají možnost vyřešit problém vlastními silami.⁹

1.1.3 Důsledky nezaměstnanosti

Nezaměstnanost nemá dopad jen na celkovou **ekonomiku státu**, ale zejména ovlivňuje **život jednotlivců**. Vede ke snižování disponibilních prostředků domácnosti, z čehož vznikají nejzávažnější problémy ovlivňující emoce a rodinný život. Tato důsledky vztahující se na člověka jako jednotlivce je nezbytné podrobit hlubšímu rozboru osobnostní a interakční souvislosti. Je tedy nezbytné rozlišovat nezaměstnané na ty, kteří:

- nechtějí pracovat,
- jsou absolventy škol, nemají praxi a nemohou se tedy ihned začlenit do pracovního procesu,
- mají omezené schopnosti realizovat svou dosavadní profesi,
- byli propuštěni a není pro ně adekvátní práce z hlediska odbornosti,
- jsou periodicky nezaměstnaní,
- jsou dlouhodobě nezaměstnaní.

⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.
MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Str.102, Praha: Sociologické nakl., 1998, ISBN 80-901424-9-4.

Mezi hlavní důsledky nezaměstnanosti týkající se zejména ekonomiky státu patří:

- Ztráta kvalifikace pracovníka
- Zvýšená kriminalita
- Zvýšení sociálně patologických jevů – drogy, alkoholismus, násilí, týrané děti
- Degradace kvality práce
- Ztráta efektivnosti výroby
- Špatná produktivita práce při pocitu křivdy při odměňování
- Stávky, sociální nepokoje

K důsledkům, které se týkají osobnosti člověka pak patří:

- Značné snížení životní úrovně až chudoba
- Konflikty v rodině, rozpad domácností
- Ztráta sebedůvěry, smyslu života
- Stigma nezaměstnanosti – stud
- Narušení struktury prožívání času
- Porušení životní stereotypů
- Zhoršení duševního a fyzického zdraví (úzkost, lhostejnost, deprese)

Podle řady autorů - Holme a Rahe (1967), Warr (1983), S.E.G.Lea, R.M. Trapy, P. Webley (1994), M.Potůček (1995) - jsou tyto účinky znásobovány:

- vysokým osobním zaujetím pro práci,
- středním věkem,
- dlouhodobou nezaměstnaností, ztrátou naděje na znovuzískání práce,
- zvýšenou psychickou zranitelností daného jedince jako osobnosti,
- chudobou, mírou závislosti na pracovním příjmu ve všech ohledech,
- tělesným handicapem, nemocí, změněnou pracovní schopností.

Důsledky ztráty zaměstnání nelze generalizovat, ale je nezbytné postihovat je „očima“ daného jedince: co vše ztratil a jaké vidí možnosti a cesty kompenzace a nakolik je on sám schopen nalézt a řešit východiska ze vzniklé situace. Nezaměstnanost je těžký zásah do života jedince. Rakušanka Jahodová (1980) na základě výzkumu zjistila, že nejhorší u těchto lidí je, že ztrácejí časovou strukturu dne. Toto bezesporu platí zejména u těch, kteří nemohou nalézt práci několik měsíců.¹⁰

¹⁰ HUČÍN, J. *Nezaměstnanost je načasovaný dynamit*. (Psychologie Dnes 10/2001).
<http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=242>.

O tom je možno se přesvědčit zpravidla již na prvních schůzkách Job klubu při vzájemném seznamování klientů.. Na otázku, co obvykle dělají celý den, často slyšíme: “Ráno vstanu, ani se mi někdy nechce, pustím si televizi,....a....“ a nic. Až později na dalších schůzkách se dozvídáme, že každé ráno prožívají zoufalství a hrůzu z nadcházejícího dne. Po období trvalých neúspěchů při pokusech o nalezení nového místa, které jsou stále méně časté, dochází u postižených k absolutní pasivitě a významným poruchám koncentrace a učení.

Stáváme se svědky začarovaného kruhu. Na jedné straně nezaměstnaní potřebují práci, a na druhé straně nejsou po delší době schopni si z vlastní iniciativy tuto práci najít. Navíc poruchy osobnosti provázené depresi znemožňují jakoukoli změnu či zlepšení situace směrem k získání nové práce (Bolla, 2001). Buchtová (1999) přirovnává nezaměstnanost k nevyléčitelné nemoci. Schwarzer (1992) upozorňuje na skutečnost, že naší společnosti ještě nejsou zcela dobře známy dopady a důsledky nezaměstnanosti na psychiku člověka.¹¹ Jednoznačně však víme, že tuto situaci nemůže zvládnout sám.

¹¹ HUČÍN, J. *Nezaměstnanost je načasovaný dynamit.* (Psychologie Dnes 10/2001) .
<http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=242>.

1.2 Poradenství

*Staré čínské přísloví praví: „Chceš-li chudákovi pomoci, nedávej mu rybu, ale nauč ho ryby chytat“. V tomto pojetí chápeme tedy poradenstvím „naučit chytat ryby“, dle D.E. Supera je to **pomoc ku svépomoci**.*

Poradenství je služba určená lidem, kteří v důsledku snížené soběstačnosti v některých oblastech nejsou schopni bez vnější podpory vyřešit situaci ve svém životě. V podstatě vychází z jednotlivých lidských činností a poradenské aktivity v tomto smyslu reagují na potřeby optimalizace výkonu v těchto činnostech. Všechny směry mají za cíl co možno nejspokojenější způsob života lidí, na něž životní styl v současnosti klade nemalé nároky ve všech oblastech. Nezastupitelný prostor v poradenství má i oblast pracovně profesního poradenství s ohledem na to, že člověk ve vztahu k práci a profesi má velice úzkou návaznost na zdravý životní styl.

V mnoha oblastech se jednotlivé systémy použití metod práce s klientem vzájemně prolínají, mohou čerpat ze svých poznatků navzájem, popř. na sebe plynule navazovat.

Poradenství je odborné vedení klienta, pomoc klientovi v orientaci v daném problému, v reálném pohledu na okolí, sebehodnocení, v motivaci „působení na aktuální stav klienta“. Prostřednictvím poradenství člověk dosahuje vyššího rozvoje vlastních schopností. Cílem je, aby klient sám hledal účinná řešení svých problémů a učinil samostatně konečná rozhodnutí.¹²

1.2.1 Struktura poradenství na úřadech práce

Základním článkem realizace politiky zaměstnanosti jsou úřady práce, které jako orgány státní správy zajišťují služby zaměstnanosti a plní funkce informační, poradenské, zprostředkovatelské a podnikatelské, včetně zabezpečování rekvalifikací, zvyšování adaptability pracovní síly, zabezpečení životních podmínek nezaměstnaným. Výzkumné a realizační aktivity byly a jsou koncentrovány na ty nezaměstnané, kteří vyhledávají aktivní pomoc u příslušných institucí, které jim umožní nalézt pracovní uplatnění a uspokojení. V období posledních let dochází v tomto směru k výrazným kvalitativním změnám od zprostředkovatelské činnosti a prostých rekvalifikačních

¹² KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J. *Následné poradenské procesy navazující na Bilanční diagnostiku..* Metodická pomůcka. 2004.

kurzů k realizaci pracovišť dlouhodobé poradenské činnosti, postupný přechod k poradenskému zprostředkování (poradenství ku zprostředkování), kde se zohledňují osobnostní dispozice klienta a jeho reálné možnosti na trhu práce a dochází k usměrnění jeho profesní orientace .

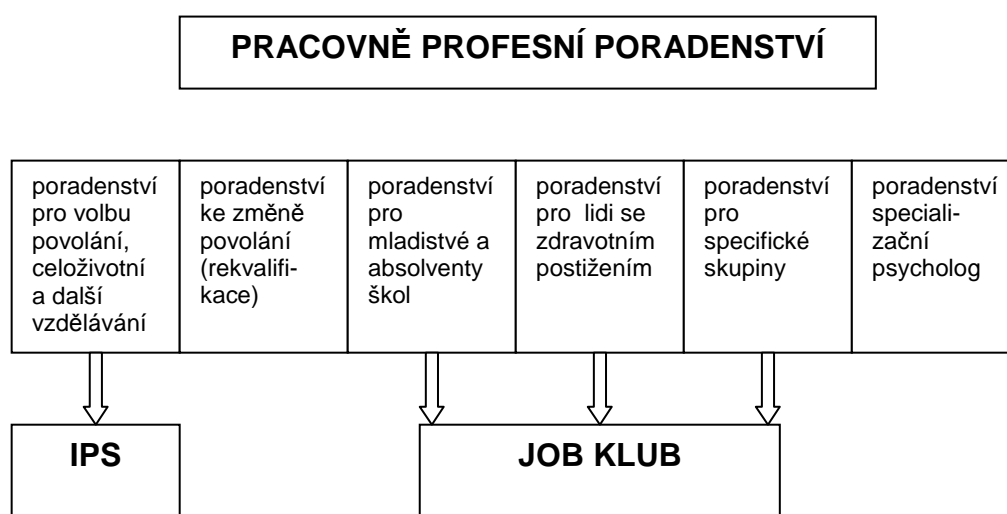
Existují analogie mezi významem dobře uspořádaného systému poradenských a informačních služeb pro zvyšování účinnosti systémů vzdělávání a zaměstnanosti a úlohou, kterou plní při zlepšování efektivity finančních nebo jiných trhů. Využívání těchto služeb napomáhá jejich kontext a relevance, důvěra a sdílené pochopení.¹³

Nezastupitelné místo při realizaci aktivní i pasivní politiky zaměstnanosti v uvedených směrech náleží skupinovému poradenství (viz kap.1.2.2), jehož snahou je v co nejširší míře eliminovat dopady dlouhodobé nezaměstnanosti a tím předcházet návštěvám psychologických poraden.

K základnímu členění na dvě oblasti, které mají prioritní vztah ke klientovi – zprostředkování a poradenství, došlo při vzniku úřadů práce v roce 1991. Zpočátku, dokud šlo především o nezaměstnanost strukturální a celkově nízkou, bylo možno se na „zprostředkování“ především informovat o tom, kde a jaká jsou volná pracovní místa. S dalším nárůstem nezaměstnanosti to nestačilo a hledaly se cesty jak poskytnout optimální služby. V současné době řeší MPSV problém struktury poradenství na úřadech práce tak, aby byly služby zaměstnanosti v souladu s požadavky Evropské unie.

Tabulka č. 4:

Struktura poradenství na ÚP DC v roce 2005



¹³ Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD). *Informační a poradenské služby pro účely profesní orientace: záležitost veřejné politiky*. Pracovní návrh., 7. leden 2002.

Poradenství na ÚP vychází z obecně závazných právních předpisů a z Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Navazuje na činnost odboru zprostředkování. Poradenství lze pak směřovat na skupinu či k jednotlivci – individuální poradenství. V širším slova smyslu poradenství chápeme ve dvou významech - a to jako instituci, (součást struktury ÚP) či jako způsob přístupu ke klientovi.

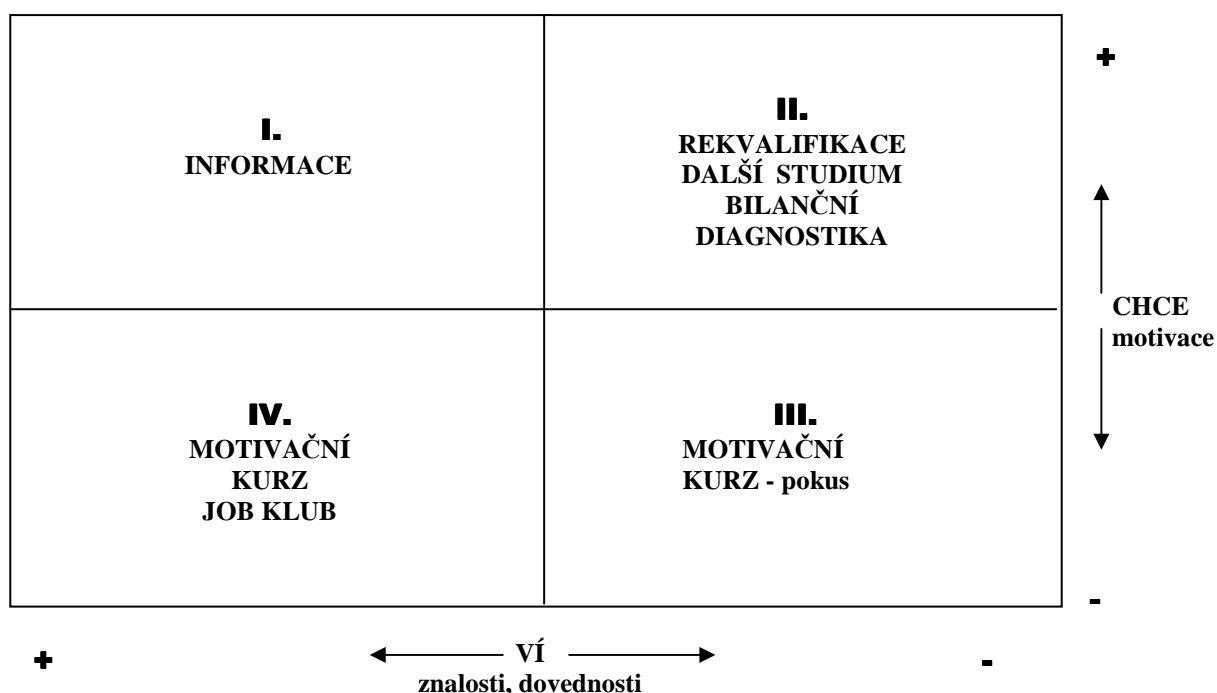
K institucionalizovanému poradenství ÚP patří tedy:

- poradenství prvního kontaktu – zprostředkování,
- hromadné – jednorázové akce např. besedy, informační schůzky
- specializované, které dělíme na:
 - individuální – klient, poradce bez přímé účasti dalších osob,
 - týmové – klient, poradce, další odborný pracovník (právník, psycholog),
 - skupinové – 1 nebo 2 poradci + skupina (8 – 12) osob klientů, sem patří zejména Job klub, motivační kurzy, Bilanční diagnostika atp.

Poradenské služby jsou různého charakteru a neposkytují se na všech úřadech práce stejné a ve stejné míře. Při zařazení různých služeb včetně skupinového poradenství, zejména Job klubu, se vychází z jednoho společného východiska a tím je potřeba klienta. Pro snadnější orientaci v problému zařazení klientů do poradenských aktivit může posloužit následující model:

Tabulka č. 5:

Zařazení klientů (uchazečů o práci) do skupinových aktivit



Kvalifikace člověka spočívá ve dvou základních složkách. Jsou to znalosti a dovednosti pro výkon určité činnosti, čili to, co člověk „ví“, „zná (umí)“ - **znalosti, dovednosti** (vodorovná osa) a jeho motivace, tedy, zda to či ono **chce** dělat (svislá osa). Přičemž obě složky jsou stejně důležité pro komplexní hodnocení kvalifikace. Tyto složky se mění plynule od minima k maximu, tedy od úrovně, kdy osoba „neví“, „neumí“ nic, až po velmi vysokou úroveň, kdy toho **ví**, umí hodně. Stejně tak **motivace** (chce) od záporného pólu, kdy motivace zcela chybí, až po výrazně vysokou motivaci k výkonu.

V tabulce jsou vyjádřeny čtyři možnosti kombinací těchto dvou na sobě nezávislých faktorů. Pro ujasnění uvedeme o jaké klienty se v jednotlivých kvadrantech jedná:

- I.** V tomto kvadrantu se jedná o lidi vysoce motivované s vysokou úrovní znalostí a dovedností. Jde tedy o klienty, se kterými se často nesetkáváme, neboť zpravidla nepotřebují a ani nepožadují poradenské služby. Zde plně postačí informování o možnostech a spolupráce při realizaci.
- II.** Ve druhém kvadrantu jsou klienti, kteří jsou vysoce motivováni, ale chybí jim druhá popsaná složka - kvalifikace. To vyžaduje pouze doplnění chybějící složky, ať formou rekvalifikace, či zvýšením vzdělání, samozřejmě podle dalších doplňujících hledisek (intelekt, osobností charakteristiky aj.). Do tohoto kvadrantu můžeme zařadit i aktivity, které jsou trénovány v **Job klubech**.
- III.** Ve třetím kvadrantu jsou klienti, jejichž problémy se jeví jako nejobtížněji zvládnutelné. Tedy ti, kteří nic neumí a nic dělat nechtějí. Pro ně jsou organizovány různé tzv. „složené“ aktivity (kurzy). Tyto kurzy obsahují, jak část motivační, tak i část k získání kvalifikace. Obě složky se vzájemně doplňují.
- IV.** Ve čtvrtém kvadrantu jsou klienti, kteří mají určitou kvalifikaci, ale postrádají z jakýchkoliv důvodů motivaci k výkonu práce. Zde je většinou využíván model motivačních kurzů, nebo kurzů s převahou motivační složky. Zde zaujímají významnou roli **Job kluby**.

Pokud správně vnímáme tento model jako celek můžeme celkem přesně identifikovat cestu klienta jednotlivými aktivitami.¹⁴

¹⁴ KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J. *Následné poradenské procesy navazující na Bilanční diagnostiku*. Metodická pomůcka, 2004.

1.2.2 Skupinové poradenství

Zkušenosti člověka se skupinou a schopnost využívat skupinové procesy ve vztahu pomoci se staly základem skupinového poradenství. Je to cílevědomé využívání zákonitostí fungování skupiny, což je jednou z forem sdružování lidí. Skupinové poradenství není výhodné jenom z aspektu ekonomického využití času a peněz, ale hlavně monitoruje interpersonální charakter mnohých problémů.¹⁵ Aktivní spolupráce vede k nabytí sebevědomí, učí umění komunikovat a učení týmové práci. V sociální skupině je zajištěno transparentní rovnoprávné poradenství pro všechny účastníky.

Povaha skupin podle Levina, Parkinse:

- Skupiny diskvalifikovaných lidí z kategorie „normální“, např. jsou to stigmatizovaní lidé – alkoholici, lidé z vězení.
- Lidé žijící ve stigmatizovaných podmínkách.
- Skupiny lidí se stejnými problémy, nemusí být stigmatizovaní.
- Skupiny organizovaných okolo etnických, náboženských či rasových svazků.
- Skupiny se společnými zájmy, např. ekologické organizace.

Do diskvalifikované, deklasované skupiny lidí se sociálním stigmatem dnes už patří i lidé dlouhodobě nezaměstnaní. Jednou z nejdůležitějších metod v práci s těmito lidmi je právě skupinové poradenství. George C. Homans uvádí čtyři vzájemné faktory, které jsou pro skupinu podstatné: aktivita, interakce, norma a pocit.

Skupinu nejčastěji charakterizuje **skupinová dynamika**. Jsou to především interpersonální vztahy mezi členy a vedoucím skupiny, poradcem, ale i interakce a reakce mezi členy navzájem, vztahy. Je to souhrn všeho, co ve skupině probíhá. Do skupinové dynamiky patří zejména normy a cíle skupiny, projekce minulých zkušeností a vztahů do aktuálních interakcí, rozdělení na dominantní a submisivní role, koheze a tenze. Znalost skupinové dynamiky, tj. vývojových fází skupiny, a použití cílených intervencí je jedním ze základních předpokladů úspěšné práce se skupinou.

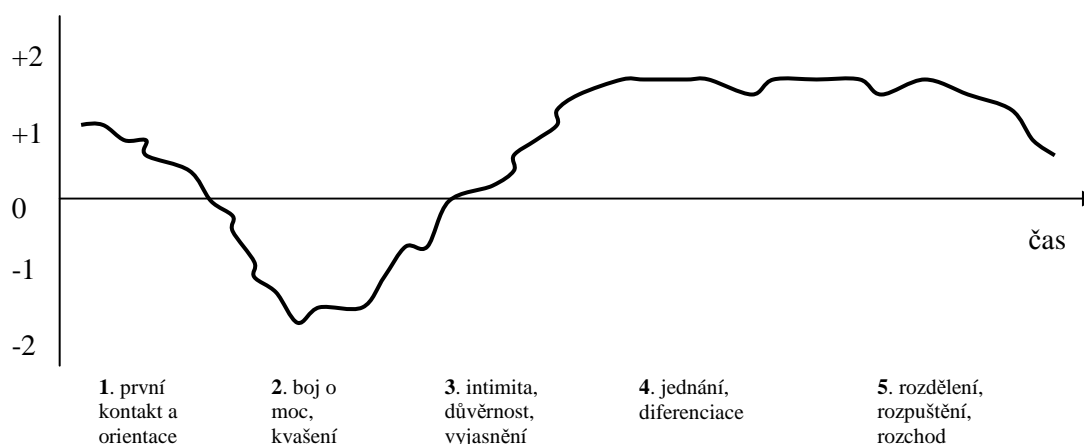
Skupina se vyvíjí stupňovitě. Jednotlivé stupně jsou závislé na tématu, na situaci a na okolí, především však na jejich členech a osobnosti vedoucího. Ačkoliv je každá skupina jedinečná a skupinový proces se nikdy neopakuje, je průběh vývoje všech skupin podobný. Všechny skupiny, které se vytvoří, budou mít trvání po určitý čas, proto je pro každého vedoucího skupiny velmi důležitá znalost charakteristik jejich

¹⁵ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakl., 1995. ISBN 80-85850-10-9.

dynamiky a možností, jak ji podpořit. Znalost skupinové dynamiky usnadní plánování skupinového poradenství, průběh a vyhodnocení skupinové aktivity. Dělení, fázování jsou podle různých autorů různá. Jednoznačně však lze konstatovat, že všechny skupiny procházejí fázemi, které jsou znázorněny v následujícím grafu podle pětistupňového modelu vývojových fází Bernsteina/Lowyho.¹⁶

Graf č. 2:

Dění ve skupině probíhá stupňovitě ve fázích



Pro efektivní práci ve skupině je dobré seznámit se s cíli intervencí během jednotlivých fází **vývoje skupiny** (viz příloha č.2).

Skupina je určitý počet osob, které společně usilují o nějaký cíl

Sdílení skupinové zkušenosti s dalšími lidmi, kteří mají podobné zájmy nebo cíle, se ukázalo jako velmi užitečné. Pro člověka, který si připadal se svým problémem osamocený nebo přímo vyčleněný ze společnosti „normálních“ lidí, přináší úlevu a posilu zjištění, že není ve své situaci sám, že se někdo jiný potýká se stejným problémem. Otevírá se možnost mluvit o dosud nesdílených starostech.¹⁷

Na úřadech práce je skupinové poradenství zaměřeno na skupiny, kterým je ze zákona věnována zvýšená pozornost (viz kapitola 1.3.2.1).

Pro skupinovou práci se nehodí klienti v akutní krizi, kteří mají vážné osobní problémy, chybí jim koncentrace nebo nemají zájem se „otevírat“, svěřovat před ostatními. Nevhodní jsou také jedinci s psychopatickými rysy – agresivní, destruktivní a manipulující.

¹⁶ BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence*. Praha: Portál, 2001. Str.51. ISBN 80-7178-479-6.

¹⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Str.154. ISBN80-7178-548-2.

1.2.2.1 Vedoucí skupiny

Skupinové poradenství klade vysoké nároky na znalosti a dovednosti, vedoucího skupiny - poradce a vyžaduje velmi náročnou přípravu.

Vedoucí skupiny - poradce hraje jednu **z nejdůležitějších rolí skupinového poradenství**, zejména v práci s nezaměstnanými, kteří často tuto intervenci využívají s poslední nadějí, že jim někdo pomůže ze svízelné situace. Už při prvním kontaktu nesmí vytvořit dojem, že všechno zná, že je schopen rozdávat rady, nesmí se také ani stát, jak se někdy udává, partnerem svého klienta. Je spíše koordinátorem při rozhodování, spolutvůrcem dalších kroků svých klientů, facilitátorem.

Thompson (92) zdůrazňuje, že je nutné v práci s klientem uplatňovat základní principy:

- **Princip spravedlnosti** – to znamená, že s každým klientem bude nakládáno podle práv, která nebudou nikomu ani omezována, ani odepírána.
- **Princip rovnosti** – nemůže být chápána mechanicky. Nakládat s každým stejně totiž neznamená nakládat s každým rovně. Je nutno brát v úvahu rozdíly ve specifických potřebách lidí. Příkladem může být člověk, který má zdravotní omezení. Pokud se s jejich potřebami nepočítá, jsou znevýhodněni.
- **Princip spoluúčasti** – je důležitý na dvou úrovních. Předpokládá se zapojení klientů do plánování, koordinace, vyhodnocení služeb. V užším slova smyslu je participace velmi důležitou složkou interpersonální komunikace. Spoluúčast zde znamená partnerství klienta při volbě cíle i prostředků společného úsilí.

V tomto kontextu chápeme roli vedoucího skupiny – Job klubu – stejně jako roli sociálního pracovníka.

Podle Picarda (1979) existují následující doporučení:

- **Individualizace** - každý klientský systém je jedinečný a zaslouží si pozornost a úctu.
- **Růstový proces** - klient má právo vyjadřovat své pocity.
- **Kontrolovaná emoční angažovanost** - emoční angažovanost sociálního pracovníka při řešení problémů klienta musí být přiměřená.
- **Akceptace** - klient má právo být akceptován takový, jaký je.
- **Nepředsudečný postoj** - nikdo nemá právo klienta posuzovat.
- **Sebeurčení** - klient má právo rozhodovat o svém životě v maximální míře.
- **Důvěrnost** - informace získané od klienta musí být chápány jako důvěrné.

Vedle těchto principů jsou obvykle k dispozici národní etické kodexy, které formulují etické principy sociální práce v širší míře.¹⁸

Mezinárodní asociace výchovného a profesního poradenství (The International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG, která je hlavním mezinárodním fórem pro poradce a školitele v současné době, provádí studii schopností, které potřebují poradci. Na základě literatury a zpětné vazby z Mezinárodního řídicího výboru pro uvedenou studii se nadefinoval soubor klíčových schopností spolu s 10 specializacemi).

Klíčové schopnosti mimo jiné zahrnují:

- Etické jednání a profesionální přístup
- Schopnost efektivně komunikovat
- Schopnost uvědomit si odborná omezení jednotlivce
- Navrhování, implementace a vyhodnocení poradenských programů
- Schopnost pracovat v týmu profesionálů
- Znalost celoživotního procesu vývoje kariéry

Vedoucí skupiny by měl být jakýmsi modelem psychoterapeutického naslouchání a ukázněného zasahování do procesu, ale rozhodně nemusí být člověkem bezchybně reagujícím. Měl by se vyznačovat vřelostí a upřímností postojů.¹⁹ Jeho snahou by mělo být citlivě změnit postoj nezaměstnaných ke své situaci s ohledem na všechny aspekty dlouhodobé nezaměstnanosti – tj. nedostatek peněz, téměř žádná motivace, nezbytná ke každému lidskému činu, absolutní ztráta iluzí, narůstající stresy pozvolna přecházející do depresí.

Důležitá je znalost některých lektorských dovedností, schopností vcítění se a životní zkušenosti. Vedoucí skupiny je člověk, který nedává rady ani instrukce, ale rozšiřuje obzory a vytváří atmosféru takovou, aby klient sám našel cestu, jak řešit své problémy. Skutečně je schopen pomoci tehdy, pokud nepostrádá **nadání jednat s lidmi**.

¹⁸NAVRÁTIL, P. *Sociální práce se sociálně vyloučenými*. Portál, 2005.
<http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=2644>.

¹⁹ GRINNINGER, P. *Samohodnotící kazuistické „dílny“ pro učitele a poradce*. Psychologické metody ve výchovném a profesním poradenství. Brno: Odborný seminář, 29.-30.9.2005.

„Člověk si musí udržet trochu odstup a nadhled, aby nebyl zcela angažován, nebyl ponořen do jejich osudů. Neprožíváme jejich osudy, ale jsme na nich účastní, a to je přece jenom trochu rozdíl“²⁰

„Nic nepředpokládat, brát druhého vážně, zajímat se.“ Vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat hlavně tak, že on sám nám ho popíše svými slovy.²¹ To patří k nejdůležitějším schopnostem, které by měl zvládnout dobrý vedoucí skupiny, dobrý poradce.

V rámci systému vzdělávání MPSV existují specializační programy, kurzy pro poradce se zaměřením na skupinové poradenství. Profesní vzdělávání však není systematické. Není rovněž propracována kontinuita dalšího vzdělávání v oblasti poradenství. Při skladbě účastníků takového programu lze snadno nabýt dojmu, že se zúčastnil ten, kdo měl zrovna čas nebo chuť, je realizováno na základě dobrovolnosti.

Existují obavy, že programy školení pro poradenské pracovníky pokulhávají v několika směrech, zejména v přípravě poradenských pracovníků na integraci informačních a komunikačních technologií do jejich pracovních rolí, v chápání složitostí rychle se měnícího pracovního trhu a v práci s tématem zodpovědnosti.²²

Dnes už v mnoha zemích, nejen evropských, je nezbytné mít pro činnost poradenství v Job klubu zvláštní osvědčení (např. Kanada Job Club Leadership Certification).²³ V rámci vzdělávacího systému MPSV České republiky lze rovněž získat osvědčení vedoucího skupinového poradenství Job klub.

Na vedoucím a jeho způsobu vedení závisí výsledek celé poradenské práce. Hlavní rozdělení je na direktivní a nedirektivní vedení. Pro skupinové poradenství pro dlouhodobě nezaměstnané volíme **nedirektivní** způsob vedení. Aby vedoucí skupiny byl schopen rozlišit správnost způsobu vedení skupiny, je nezbytné znát základní styly.

Základní styly vedení podle Trotzera:

- Role experta – předává rady a zkušenosti, riziko závislosti klienta na takovém člověku, neschopnost sám hledat řešení.
- Role režiséra – přebírání zodpovědnost za skupinové dění. Riziko je, že dynamika skupiny je omezená jedním hlediskem.

²⁰ MATĚJČEK, Z. *Necitím se přetížený*. Psychologie Dnes 11/2002.

²¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-429-X.

²² McCARTHY, J. *Dovednosti, školení a kvalifikace poradenských pracovníků*. OECD, 2001.

²³ HANSEN, K. *For Networking and Support, Join or Start a Job Club*, 12.7. 2005.
[www. quintcareers.com/job_club.html](http://www.quintcareers.com/job_club.html).

- **Role facilitátora** – vytváření prostředí důvěry a spolupráce, zodpovědnost za skupinové dění a řešení problémů ve velké míře závisí na členech skupiny. Riziko je, že vedoucí se může ocitnout v roli nerozhodného.
- **Role účastníka** – stejná úroveň jako ostatní, transparentní sebe prezentace. Riziko najít míru osobní angažovanosti, udržet svoje potřeby s cíly skupiny.
- **Role pozorovatele** – je mimo dění, komentuje jen nevyhnutelné, skupina trpí neosobním přístupem a pocitem, že jsou jen sledováni.
- **Role moderátora** – přináší aktivity, techniky, ale celkový vývoj nechává na skupině. Riziko – skupina může prožívat menší osobní angažovanost.
- **Samořídící skupiny** – bez poradce.

1.2.2.2 Cíle skupinové práce

Důležitým cílem skupinových poradenských postupů v podmínkách úřadů práce je: vrátit co možná nejdříve nezaměstnaného zpět do **komunikativních vztahů** a dosáhnout jeho aktivizace v prostředí vyvolávajícím pocit bezpečí a důvěry. K tomuto účelu byly zpracovány speciální skupinové aktivity (viz tabulka č.5, kapitola 1.2.1).

Neméně důležité je umět poskytovat klientům **ucelené informace** v souladu s jejich potřebami i potřebami trhu práce v daném regionu a tak působit i preventivně proti nezaměstnanosti. Zdrojem skupinové integrace je zájem uspokojit potřeby, což je součástí cílů skupinové práce.

1.2.2.3 Metody a techniky skupinové práce

Dle profesora Bartáka je ve skupině často používána didaktická forma, prostřednictvím níž je vytvářeno prostředí a zároveň aktivizační metoda, která je způsobem poznávání, iniciuje diskuzi, sám vedoucí skupiny však zůstává v pozadí.

Metody skupinové práce podle Dudka (1999) jsou rozděleny podle komunikačních vazeb do dvou základních skupin. Na interaktivní, kde v procesu učení vzniká oboustranná komunikace a neinteraktivní, kde je v hlavní roli přednášející, lektor.

K nejpoužívanějším metodám pak patří přednáška, brainstorming, hraní rolí, případová studie, kritický experiment, rozhovory, ale i pozorování a dotazníky, zpětná

vazba týkající se problémů účastníků, zpětná vazba k vedoucímu skupiny a **skupinová diskuze**.

Prostřednictvím diskuze, bezesporu jedné z nejdůležitějších metod skupinového poradenství, lze výrazně stimulovat skupinu. Diskuze spočívá ve společném řešení problému na základě aktivní výměny názorů. Skupinová diskuze prochází dle profesora Bartáka šesti základními fázemi, které by měl nezbytně každý vedoucí skupiny znát.

Fáze vývoje diskuze :

1. Fáze cizoty – účastníci vzájemně neznají názory ostatních, odpovědi jsou vyčkávací : myslím, snad, možná.
2. Fáze orientace – snaha účastníků se přesvědčit o názorech a postojích ostatních.
3. Fáze přizpůsobení „krystalizace“ – ujasnění společných pozic, určení struktury názorů a postojů skupiny.
4. Fáze důvěry – atmosféra principiálního souhlasu mezi účastníky diskuze. V této fázi dochází k poznání, zda došlo ke skutečné integraci skupiny, vzniká pocit důvěry.
5. Fáze integrace – upevňuje se skupinová soudružnost, přejímají se skupinové názory, postoje. Schopnost je aktivně obhajovat.
6. Fáze doznívání diskuze – pokles aktivity, opakované vyjadřování názorů, integrita trvá.²⁴

Tabulka č. 6:

Nejvíce využívané metody ve skupině a jejich výhody a nevýhody

Název metody	Výhody	Nevýhody
skupinová diskuze	vzájemná komunikace	časová náročnost
přednáška	ústní prezentace pro velký počet lidí	pasivita posluchačů
brainstorming	velká kreativita, angažovanost všech	nehodnotí se nápady
hraní rolí	nácvik sociálních dovedností	zábrany účastníků
případová studie	společné řešení problému	náročnost přípravy
kritický experiment	řešení situace ve skupinách	časová náročnost
pozorování	bezprostřední data k relevantním situacím	potřeba zkušeného
dotazníky	velký počet lidí, zpracovatelnost údajů	dovednosti pro zpracování
rozhovor	možnost řešení anticipovaných problémů	velká náročnost ²⁵

²⁴ BARTÁK, J. *Jak jednat s lidmi*. Příspěvek. Libochovice: Job+Workshop pro manažery, 2004.

²⁵ ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. *Metody psychologie práce a organizace*. Univerzita Karlova v Praze: nakl. Karolinum. 2000. ISBN 80-246-0048-X.

Metody a techniky práce v Job klubu

Metody a techniky v Job klubu vycházejí z metod skupinové práce. Jednou z nejčastějších, ale také z nejnáročnějších metod ve skupině v Job klubu, je rozhovor a diskuze. Důležitou metodou je rovněž pozorování, zejména pokud jde o heterogenní skupinu, kde se setkají lidé s různým sociálním postavením, např. vysokoškolák, dělník, žena po mateřské dovolené apod. Některé metody se lépe využívají v intelektově homogenních skupinách.

Máme zkušenosti, že pokud se vedoucímu skupiny podaří vytvořit v Job klubu přátelskou otevřenou atmosféru, konají se v ní neustále spontánní dialogy jak mezi účastníky vzájemně, tak mezi účastníky či jednotlivcem a vedoucím skupiny. Je-li vedoucí Job klubu nezkušený, pak nezvládnutí metody může ovlivnit sebehodnocení klienta, může se u něj vytvořit i nedůvěru vůči vedoucímu a nedojde ke stmelení skupiny (viz kapitola 1.2.2.1). Při vzájemných rozhovorech za přítomnosti dalších účastníků je nezbytné pracovat s velkou mírou diskrétnosti a taktu. V případě, že rozhovor směřuje k citlivějším záležitostem člověka je vhodné doporučit individuální schůzku. K rozvíjení komunikativních dovedností a umění prezentovat se správně na trhu práce je využívání celé řady technik při klubových aktivitách. Účinek a efekt nabízených technik je však ve značné míře závislý na dovednosti toho, kdo je řídí a moderuje. Cílevědomě a účinně může jejich potenciál využívat pouze ten, kdo má dostatečné teoretické znalosti a dovednosti v pozorování, aby byl schopen diferencovaně vnímat procesy vznikající v rámci skupinové dynamiky. Při volbě určité techniky je třeba brát v úvahu skutečnost do jaké míry se členové skupiny již poznali, věkové složení, vzdělání a další. Cílem různých technik směřujících ke komunikaci a řešení konfliktů je vyjádření a formulování emocí, uvědomování si verbální a neverbální komunikace, prohloubení diferencované percepce různých forem komunikace u jednotlivých členů skupiny. Každý zkušený vedoucí Job klubu má vlastní databázi technik, které se mu při práci ve skupině osvědčily.

Základní techniky, jejichž součástí jsou hry, testy, videoprogramy, lze rozdělit na:

- poznávání , „prolomení ledů“;
- pozorování a percepci; komunikaci a kooperaci; hraní rolí;
- identifikaci a schopnost empatie; zpětná vazba.

Na ÚP v Děčíně jsou využívány některé techniky získané z výcviku na mezinárodním workshopu Spolková republika Německo „Train the Trainer“, 2003 (viz příloha 3).

1.3 Job klub

Job klub a jeho skupinová strategie začala být vyvíjena americkým psychologem Nathanem Azrinem, který je také jeden z prvních tvůrců metodické příručky tzv. Job Club Counsellors Manual. Tato metoda byla popsána Azrinem, Floresem a Kaplanem v roce 1975. Vznikla metodologie pro skupinové poradenství pro lidi, kteří si hledají práci. Z Ameriky se tato metoda práce s nezaměstnanými rozšířila do anglosaské oblasti a dále pod různými názvy a v různých formách do celé Evropy. Job klub je založen na behaviorálních principech a jeho metodologie je kombinací výcviku se specifickými aspekty při hledání práce - praktická cvičení, sledování informačních zdrojů při hledání práce a snaha o silné sociální zpevnění.²⁶

Filozofie tohoto poradenství vychází ze základního principu, který zní:

„Hledat práci je práce sama o sobě“.

Strategickou funkcí činnosti Job klubu, jak je někdy mylně chápáno, není umístění do konkrétního pracovního místa, k tomu slouží jiné nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, ale znovunabytí sebevědomí a snaha začít opět na sobě pracovat.

V materiálu MPSV „Poradenství pro skupiny nezaměstnaných“ z r. 1995 je uvedeno: *“Kluby práce (Job kluby) jsou úspěšné. Zhruba 65 % uchazečů o zaměstnání, kteří absolvují jejich program, nachází vhodné uplatnění“.*

Předpokládá se, že klient za pomoci tohoto nástroje aktivní politiky zaměstnanosti se vrátí zpět do sociálních vztahů a že bude ochoten ucházet se opět o pracovní místo. Cílem programu Job klubu na ÚP tedy je, aby se klient naučil sám hledat optimální řešení v dalším sebeuplatnění a sám učinil konečná rozhodnutí týkající se změny bytí nevědomého signalizování zoufalství a beznaděje vyjadřované často velmi zřetelně zejména prostřednictvím neverbální komunikace.

1.3.1 Koncepce Job klubu

Zjistit, kde všude Job kluby fungují není snadné. Job kluby jsou rozšířeny po celém světě a v každé zemi mají vlastní koncepci. Např. Výzkumné oddělení pro zaměstnání v Kalifornii sponzoruje experimentálně neomezeně Job kluby v různých oblastech státu. Na Floridě sponzorují profesionální síť Job klubů různé lokální kanceláře. Job kluby pro

²⁶ AZRIN, N.H., FLORES, R., KAPLAN, S.J. *Job-finding Club. A group-assessed program for obtaining employment. Behavior Research and Therapy*, 13, 17-27, 1975.

mladé v Belgii jsou subvencovány smluvními agenty.²⁷ A tak bychom mohli jmenovat další. Job kluby zajišťují státní organizace, soukromé agentury, kariérová centra, charity a mnoho dalších institucí. Na této aktivitě participuje jak veřejný sektor, tak soukromí poskytovatelé služeb. V posledních letech tomu začíná tak být u nás.

V naší republice tato aktivita není součástí pevně stanovené koncepce úřadů práce MPSV. Některé úřady tuto službu zajišťují z vlastních zdrojů a jsou v převážné míře zařazeny do odboru poradenství a to zejména tam, kde mají k této činnosti vhodného pracovníka, nemusí to být vždy psycholog. Některé úřady si tuto službu kupují z peněz aktivní politiky zaměstnanosti od personálních agentur nebo agentur pro zprostředkování práce, jež bývá součástí tzv. Out placementu .

Nejdůležitější východiska pro činnost Job klubů, v rámci kterých je poskytována zvýšená péče nezaměstnaným se ztíženou možností uplatnění na trhu práce, jsou tato:

- přesvědčení, že nezaměstnanému je zapotřebí pomoci při orientaci na trhu práce, při hledání a získávání pracovního místa,
- tato pomoc je účinnější, když je poskytována ve skupině „podobně postižených“,
- člověk má neomezené možnosti pro svůj odborný růst a možnosti ke zlepšení své pracovní situace, ale je třeba jej podpořit, aby tyto možnosti využil,
- nezaměstnanost má negativní účinky nejen na člověka samotného a jeho rodinu, ale i na celou společnost.

To jsou objektivní důvody, proč je třeba vytvářet podmínky prostřednictvím Job klubu k odstranění nebo alespoň zmírnění dopadu účinků nedobrovolné nezaměstnanosti na jednotlivce.

Na dokreslení zájmu o tyto aktivity pro lidi, kteří si nedokáží nebo neumějí najít práci, citát jednoho klienta ze země, kde Job kluby vznikly a mají více než 30ti letou tradici: „*Terrific place, excellent support, feedback, and proven track record! I recommend the Job Club to anyone who is pursuing a thorough job search. I found the instructors to be knowledgeable and patient. They have good presentation skills. Thank you again for the opportunity to attend. It was sorthwhile.*“.²⁸ S velikým uspokojením lze konstatovat, že s podobným hodnocením se setkáváme u nás už běžně (viz kapitola.1.3.4).

²⁷ ,SHELLEY ,D. *Journal of Cognitive Psychotherapy, Out of work.Join the Club.* Vložený článek. Coolidge. 28.12.2001.

<http://springerjournals.com/catalog.htm>.

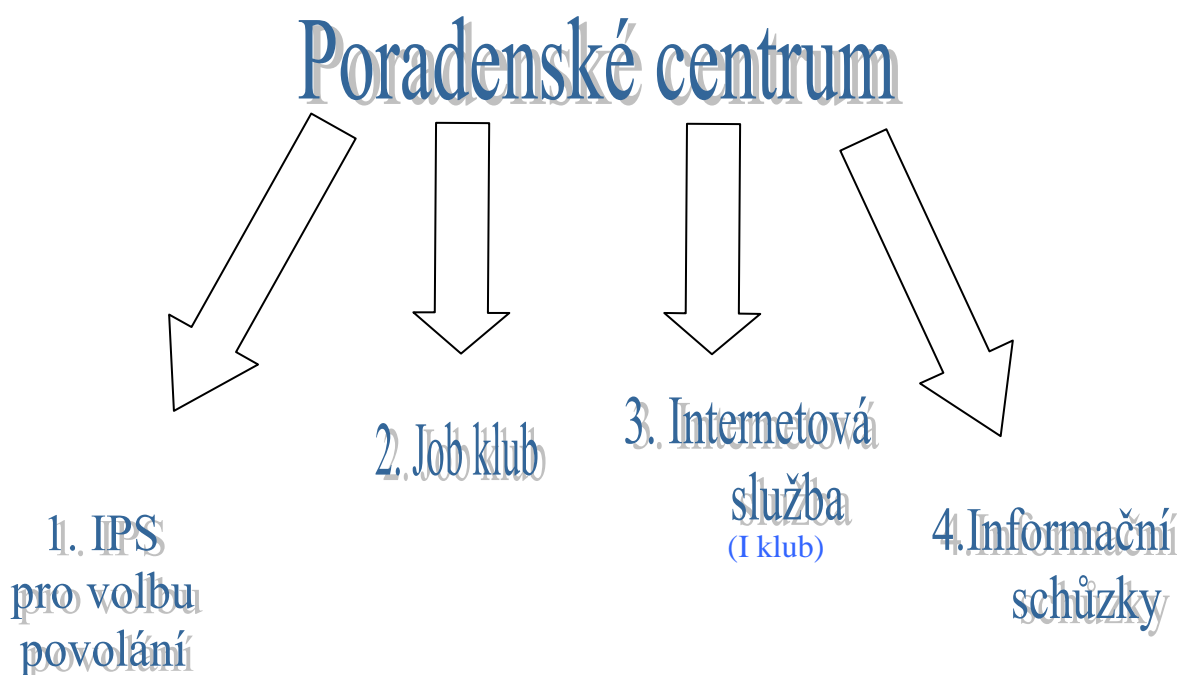
²⁸ www.timetraining.on.ca/aboutus.htm. Citace. 14.3. 2003.

Job klub na ÚP v Děčíně je součástí komplexních služeb. Organizačně je zařazen do odboru poradenství. Svou činnost zahájil v Děčíně v r. 2000, v pobočce Rumburk v r. 2001.

V červenci r. 2005 vzniklo na ÚP v Děčíně tzv. Poradenské centrum, integrovaný poradenský systém poskytující ucelené služby zájemcům i uchazečům o práci, volbu povolání, další a celoživotní vzdělávání, jehož součástí se stal i Job klub. Cílem je propojení služeb odboru poradenství a zprostředkování, vzájemná spolupráce a kontinuita při práci s klientem. Snahou je odstranit byrokratické bariéry – nejisté bloumání lidí od oddělení k oddělení - a nabídnout co nejširší síť možností, aby byl klient schopen co nejrychleji na sobě pracovat a uplatnit se na trhu práce.

Graf č.3:

Poradenské centrum Úřadu práce v Děčíně



- | | | |
|------|-----|---|
| 1. | IPS | - služby zaměřené na volbu povolání, celoživotní a další vzdělávání
- skupinové poradenství pro ZŠ a SŠ |
| 2. | JK | - skupinové aktivity pro dlouhodobě nezaměstnané, těžko umísťitelné na trhu práce a jinak handicapované
- individuální poradenství pro zájemce a uchazeče o práci
- kontaktování na personální agentury |
| 3,4. | I/Z | - internetová služba pro zájemce a uchazeče o práci
- možnost odesílat e-mail v souvislosti s hledáním zaměstnání
- informační schůzky, které organizují zprostředkovatelky |

1.3.2 Organizace a obsah Job klubu

Metodické pokyny MPSV, kterými se řídí poradenský proces Job klub v Děčíně, vycházejí z metodologie Nathana Azrina, ve světě známého jako otce Job klubu. Tato aktivita založena na skupinové práci dle jeho slov vychází z toho, že se lidé budou scházet každý týden a každá schůzka by měla :

- pár minut na začátku věnovat rekapitulaci předešlého týdne, popř. se podílet s ostatními o zkušenosti v hledání zaměstnání,
- v hlavní části setkání členové hledají ve skupině podporu ve specifických oblastech, v řešení svých problémů, mohou požádat o radu, podporu, vedení, nápady, strategii i přímé intervence vedoucího skupiny, zde by měl být nejužitečnější profesionální **facilitátor** – vedoucí skupiny,
- schůzka končí realistickým vyjádřením činnosti a cílů na příští týden.

Podle Azrina snaha o pomoc v Job klubech bude úspěšnější pokud klienti:

- budou mít specifické cíle, ve které oblasti budou hledat zaměstnání, jakou práci chtějí vykonávat,
- pokud budou schopni uvědomit si své vlastní dovednosti, schopnosti a zájmy; Azrin říká, že by členové měli umět pojmenovat 5 svých dovedností a schopností, které by jim mohly pomoci najít práci,
- měli by mít znalosti o zaměstnavatelích, kde by chtěli pracovat,
- měli by následovat pokynů speciálního výcvikového modelu, jež je vede k jejich cílům.²⁹

Název **JOB KLUB** (postrádá dosud vhodný český ekvivalent) na ÚP v Děčíně vyjadřuje podstatu své činnosti. Program je zaměřen jak už bylo řečeno na pomoc opět začít hledat **PRÁCI = JOB**, v příjemném **PROSTŘEDÍ = KLUBu**, kde je klubové uspořádání nábytku a další náležitosti nezbytné pro vytvoření klubové atmosféry. Je to prostor, kde se lidé scházejí rádi a dobrovolně se společným cílem (viz příloha č.4).

Klienti evidováni na ÚP v Děčíně mají možnost se zúčastnit zpravidla 4 setkání 1x za týden, každé má rámcový program (viz příloha č.5). Z důvodů personálního zajištění (nedostačující počet poradců pro tuto činnost), který je řešen na MPSV v souvislosti se změnou koncepce poradenství, není možné flexibilně počet schůzek zvyšovat, jako je tomu v jiných zemích Evropy a jak to často v závěrečném hodnocení klienti požadují.

²⁹HANSEN, C. *Join or Start a Job Club*, For Networking and Support. 12.7. 2005.
[www. quintcareers.com/job_club.html](http://www.quintcareers.com/job_club.html),

Organizace těchto setkání vychází z toho, že nelze bezprostředně pomoci při poskytnutí pracovních příležitostí na odboru zprostředkování ÚP.

Inspirací pro obsah a organizaci jednotlivých schůzek Job klubu v Děčíně není jen Příručka pro lektory Klubu práce (Běhalová, Král 2000), ale také velmi dobře zpracovaný anglický manuál Job Seekers Handbook, na jehož úvodní stránce je výstižné motto (volně přeloženo):

K hledání práce potřebuješ správný postoj – potřebuješ být pozitivně naladěn.

- *pozitivní v k odhodlání a uskutečnění nového startu*
- *pozitivní v naději najít novou práci*
- *pozitivní v tom, co můžeš nabídnout*³⁰

Obsahem Job klubu na ÚP v Děčíně jsou zejména následující služby:

Informační - kde jsou poskytnuty klientovi základní informace prostřednictvím čeho a jakým způsobem lze hledat práci, tj.:

- internet,
- inzerce v tisku,
- databáze ÚP, modul volná místa v OK Práce,
- vlastní aktivita,
- vzájemná informace členů JK o nabídkách zaměstnání,
- spolupráce s personálními a zprostředkovatelskými agenturami.

Dále jsou poskytnuty veškeré všeobecné informace, které se týkají práce v Job klubu, případně odkaz na další odborné pracovníky ÚP či jiné instituce. Součástí je poskytnutí základního informačního materiálu o trhu práce a nabídnuty další zdroje k využití informací pro získání zaměstnání.

Výchovné a vzdělávací – cílem je prostřednictvím poradenského výcvikového programu zvýšit u klienta předpoklad získání a udržení zaměstnání. Jde o umění naučit se a především osvojit si základní dovednosti při hledání práce, tj. :

- jak vystupovat před zaměstnavatelem – umění komunikovat,
- jak správně sestavit a napsat životopis,
- tréninkové programy sebeprezentace.

³⁰ British Coal Enterprise, *Job Seekers Handbook*, first published in 1994, Mansfield, NG21 9PR.

Psychologické a sociální – prostřednictvím metod skupinové práce získávají klienti nejen řadu informací z oblasti společenských vztahů, ale zejména skupinovou korekci a podporu, zpětnou vazbu.

Technické a servisní - tato se stále více zdokonaluje ve smyslu pomoci a podpory klienta. Tato služba je zdarma. Jedná se o možnost využití:

- počítače – psaní životopisů,
- internetu – vyhledávání pracovních pozic,
- e-mailové pošty – odesílání a přijímání korespondence,
- videa, DVD (ukázky přijímacího pohovoru, sestavení životopisu, umění telefonovat, jak se bránit depresi, neverbální komunikace apod.)
- regionálního tisku, odborné literatury.

Účastníci se učí zpracovávat osobní portfolio, životopisy a jiné dokumenty. Přípravují se na výběrová řízení, učí se orientaci v nabídkách pracovních míst. Provádí se nácvik přijímacího pohovoru. Ke zpětné vazbě lze využít kamery.³¹

.

1.3.2.1 Výběr účastníků do Job klubu

Výběr lidí do Job klubu je založen na poznání, že nejúčinnější pomoc lze poskytnout těm, kteří se této aktivitu zúčastňují zcela dobrovolně. O možnosti navštěvovat Job klub se obvykle dozvědí na nástěnkách úřadu práce, informačních letáčcích, od známých, kteří tento poradenský program absolvovali, nebo na základě doporučení své zprostředkovatelky.

Určitou dobu před zahájením vedoucí skupinového poradenství zadá kritéria pro skupinu do poradenského modulu OK Práce, aby zprostředkovatelky věděly, kterým lidem tuto službu nabízet. Nutno podotknout, že ne každá pracovnice je schopná správným způsobem tuto službu doporučit.

Je třeba mít na paměti, že Job klub je přednostně nabízen klientům z tzv. rizikových skupin dlouhodobě nezaměstnaných a to zejména z důvodů, které jsou podloženy vědeckými výzkumy. Čím delší je doba nezaměstnanosti, tím jsou horší její dopady a obtížnější možnosti jejího řešení opatřeními politiky nezaměstnanosti.

³¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Vzdělávací středisko služeb zaměstnanosti ČR. *Jak připravit kurz*. Olomouc: Workshop, 1994.

Zákon o zaměstnanosti č.435/2004Sb., §33 ukládá, aby těmto uchazečům o zaměstnání a zájemcům byla věnována zvýšená péče, proto i v Job klubu v Děčíně jsou tyto aktivity zaměřeny především na skupiny:

- fyzické osoby do 25ti let,
- absolventi vysokých škol,
- ženy po MD (mateřská dovolená),
- fyzické osoby starší 50ti let,
- občané, kteří potřebují zvláštní pomoc.

Dále pak ostatní dlouhodobě nezaměstnaní, kteří jsou evidováni déle než šest měsíců a projeví o tuto službu zájem. Zájemce má možnost přijít na kontaktní, informační schůzku na základě pozvánky (viz příloha č. 6), kde se dozví přímo od vedoucí Job klubu, co skupinová aktivita obsahuje a poté se rozhodne o účasti.

.

1.3.2.2 Uzavření dohody účastníků

Při zahájení první schůzky sepisují účastníci Job klubu Dohodu o členství v Job klubu (viz příloha č.7) a seznámí se s klubovými pravidly (viz příloha č.8). Důležité je:

- aby si účastníci uvědomili, že budou trávit určitý čas v důvěryhodném prostředí, kde se od všech členů očekává ohleduplnost a diskrétnost,
- aby se hned od počátku sami nad sebou zamýšleli a pomocí sebereflexe usnadnili práci vedoucímu skupiny - poradci,
- aby poradce měl k dispozici základní údaje, aniž by musel otevírat databázi nezaměstnaných v OK Práci, což často vede k tomu, že se klient okamžitě uzavře a cítí se opět nejistě, „na úřadě“,
- v neposlední řadě, aby klient věděl, že i po ukončení skupinové aktivity Job klub s ním bude vedoucí skupiny - poradce pracovat dál při individuálním poradenství dle jeho potřeby nebo mu dá doporučení k jinému kolegovi, který má na starosti oblast jeho zájmu.

Při sepisování „Dohody“ se na rozdíl od evidence uchazečů o zaměstnání v oddělení zprostředkování nenaléhá, aby klient vyplnil všechny údaje. Zveřejňování osobních informací je stejně jako celý poradenský proces založen na dobrovolnosti. Klient je však upozorněn na to, že neuvede-li pravdivé údaje, nebude mu moci vedoucí skupiny -

poradce správně pomoci v jeho svízelné situaci. „Dohoda“ zůstává i po absolvování v Job klubu. Pokud si to klient nepřeje, nejsou informace nikde zveřejňovány.

1.3.3 Účinné faktory skupinové práce v Job klubu

Dobrých výsledků v práci se skupinou dlouhodobě nezaměstnaných nelze dosáhnout bez určitých faktorů, které se objevovaly v různých souvislostech v předchozích kapitolách. Týkají se efektivity činnosti Job klubu a proto na základě několikaletých zkušeností vyjmenujeme čtyři nejvýznamnější.

Skupinová atmosféra - patří mezi nejdůležitější faktory skupinové práce. Každá skupina má svoji jedinečnou neopakovatelnou atmosféru, která vzniká v procesu skupinových interakcí a je prostoupena cíly, potřebami a zájmy svých členů, kteří navštěvují Job klub. Je jiná v heterogenních skupinách, stejně tak jako v homogenních skupinách. Příznivá atmosféra a pocit bezpečí působí kladně na zmírňování obtíží.

Emoční podpora – empatické naslouchání ostatních členů, kteří se dostali do podobných problémů a vzájemné poskytnutí času je nejjednodušší formou emoční podpory, kterou může jedinec obdržet. K emoční podpoře lze přidat i faktor, který je nazýván dodáváním naděje – to je uvědomovaná možnost dosažení cíle.

Mezi základní doporučení ve skupinové práci – Job klubu - v souvislosti s vytvořením **optimální skupinové atmosféry a emoční podpory** patří:

- stále zdůrazňovat konečný cíl – získání zaměstnání,
- neposilovat negativní názory,
- pozitivní povzbuzování bez bagatelizace,
- podílet se o vlastní zkušenosti a názory,
- trpělivě vyslechnout námitky typu – žádná volná místa, platy nízké, jsem starý,
- dodržovat pravidlo automatické rotace – tj. při práci se skupinou neustále soustřeďovat pozornost na jednotlivce.

Návrhy a doporučení na využití času v době nezaměstnanosti – rozvíjení a získání znalostí a nových dovedností, které napomáhají lepšímu využití volného času v době nezaměstnanosti s cílem najít zaměstnání. Další studium, účast v rekvalifikačních kurzech, rozvíjení zájmů.

Zpětná vazba – identifikace chyb, respekt zúčastněných stran, soustředit se na pozorování, ne domněnky. Princip „**pochval, vytkni, pochval**“ (kiss, kick, kiss).

Verbální i neverbální signály od ostatních týkající se působení na druhé jsou významným zdrojem informací o nás. Rovněž natáčením kamerou při klubových programech lze sám o sobě člověk získat jinak nedostupné informace.

1.3.4 Hodnocení Job klubu

Podle Hermochové je hodnocení proces, při kterém se zjišťuje, zda určité aktivity vedly k očekávaným důsledkům. Aby mohl proběhnout je třeba specifikovat očekávané důsledky a výsledky, určit způsoby, jak lze měřit stupeň, do jakého bylo cílů dosaženo. Dále je nezbytné získat informace o jejich vlivu a provést analýzu a interpretaci.³²

Plánování způsobu hodnocení skupinové práce je součástí plánování programu Job klubu. Tak jako organizace, obsah, výběr účastníků, tak i hodnocení jsou na ÚP, kde Job kluby existují, různá. Lze provádět hodnocení se zaměřením na kritiku obsahu klubových schůzek, či hodnocení zaměřená na posouzení efektivity skupinového procesu a jeho vliv na psychiku účastníků.

Hodnocení účastníky skupiny

Na první schůzce Job klubu na ÚP v Děčíně uzavírají účastníci tzv. **Kontrakt** – očekávání. Na poslední se provádí vyhodnocení Kontraktu, zda došlo ke splnění očekávání. Na konci Job klubu vyplňují anonymně účastníci **Závěrečné hodnocení** (viz příloha č.9), kde odpovídají na 6 otázek. Z těchto hodnocení lze čerpat náměty a připomínky pro další práci. Dalším způsobem průběžného hodnocení, které se používá v některých skupinách, je tzv. **Barometr dobré nálady** či **Strom**. Zde je pomocí ilustrací či symbolů vyjádřena nálada, psychický stav na jednotlivých schůzkách (viz příloha č.10).

Statistické hodnocení Job klubu .

Ačkoliv není cílem umístit klienta do konkrétního pracovního místa, přesto bylo za rok existence Job klubu v r. 2001 na ÚP v Děčíně orientačně provedeno statistické vyhodnocení. Bylo zjištěno, že se **34% klientů** umístilo v pracovním poměru (viz příloha č.11). Tyto údaje nejsou dále pravidelně sledovány vzhledem k tomu, že při hodnocení efektivity tohoto poradenského procesu ve smyslu nelezší vhodného zaměstnání hraje roli řada proměnných. Např. vznikající a krachující firmy, aktuální poptávka na trhu práce, věkové, profesní složení účastníků Job klubu a mnoho dalších.

³² HERMOCHOVÁ, S. *Sociálně psychologický výcvik*. Skripta Univerzity Karlovy v Praze. 1982.

ÚP v Děčíně se zaměřuje zejména na sledování **změny psychického stavu uchazečů** po absolvování Job klubu (viz praktická část).

Hodnocení psychologem a poradkyní ÚP

Je uskutečněno pomocí dotazníku SUPSO z baterie psychologických testů DIAROS profesora Mikšíka. Dotazníky předkládá klientům k vyplnění na začátku a na konci Job klubu vedoucí skupiny – poradkyně. Více o této metodě je součástí praktické části.

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 Cíl praktické části

Hlavním cílem praktické části je **pokus o hodnocení skupinového poradenského procesu Job klub** pomocí dotazníků SUPSO, součástí psychologické metody zjišťující, zda došlo k odstranění negativního vlivu dlouhodobé nezaměstnanosti na jednotlivce, jeho psychiku a jeho sociální vztahy. Jde tedy o průzkum efektivity a vlivu skupinového poradenského procesu Job klub pro dlouhodobě nezaměstnané.

2.2 Popis výběrového vzorku a průběh průzkumu

„Princip náhodnosti je jádrem moderních pravděpodobnostních metod v přírodních a behaviorálních vědách. Avšak definovat „náhodnost“ je obtížné.“ Můžeme zastávat stanovisko, že nic se nestane náhodně, že pro každou událost existuje příčina. Jediný důvod, proč užíváme slovo „náhodný“ spočívá právě v tom, že lidské znalosti jsou nedostatečné.“³³

Výběrová procedura respondentů nebyla stanovená. Pro účel tohoto průzkumu nemuseli respondenti uvádět celé jméno, stačily iniciály. Důležitý byl rok narození a zda se jedná o ženu či muže. Nebylo nutné vyplňovat ani dosažené vzdělání. Výsledky nelze automaticky vztahovat na všechny dlouhodobě nezaměstnané. Vyhodnoceny byly všechny **správně** vyplněné dotazníky respondentů, kteří absolvovali všechny schůzky Job klubů, jež se konaly v době průzkumu. To znamená: zahájili i ukončili Job klub.

Celkový počet klientů, na které se vztahoval pokus o hodnocení poradenského procesu Job klub a potvrzení předpokladu, že dojde k výraznému ovlivnění psychického stavu, činil na začátku průzkumu 42 dlouhodobě nezaměstnaných. To odpovídá čtyřem posledním skupinám Job klubů, uskutečněným od června do listopadu 2005.

Tabulka č. 7:

Počet klientů v kontrolních skupinách (Job klubech)

	začátek	konec	počet
1. Job klub	červen	červenec	10 klientů
2. Job klub	srpen	září	13 klientů
3. Job klub	září	říjen	10 klientů
4. Job klub	říjen	listopad	9 klientů

³³ KERLINGER, F.N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972.

V průběhu cca jednoho měsíce – trvání Job klubu - předčasně ukončilo docházku 6 klientů. (3 lidé se zaměstnali, 2 nastoupili do rekvalifikačního kurzu, 1 člověk neudal důvod ukončení). 2 dotazníky nebylo možné vyhodnotit, protože byly chybně vyplněny.

Záznamových archů SUPSO vyplněných na začátku a na konci Job klubu odevzdalo tedy ke zpracování 34 klientů, z toho bylo **28 žen** a 6 mužů. (Malý počet mužů je zmíněn v kap. 2.5.2).

Domníváme se, že výběr vzorku lze považovat pro účely tohoto průzkumu za reprezentativní. Jednalo se o heterogenní skupiny, což je obvyklé složení skupin Job klubů na ÚP v Děčíně. Heterogenost vyplývala z toho, že nebyla předem stanovená žádná kritéria týkající se věku, pohlaví, vzdělání, ani jiná. Jediným kritériem byla dlouhodobá nezaměstnanost, tj. déle než půl roku a předpoklad, že jsou to lidé, kteří si bez cizí pomoci nedovedou poradit.

Průběh průzkumu vypadal následovně.

Průzkum byl proveden pomocí dotazníků SUPSO. Všichni klienti Job klubu byli předem vedoucí skupiny seznámeni s tím, že dotazníky slouží ke zjištění efektivity tohoto poradenského procesu a byli poučeni, jakým způsobem je potřeba je vyplnit. I při aplikaci této metody, jako po celou dobu trvání Job klubu, byl kladen důraz na to, aby se nepokazila důvěryhodná přátelská atmosféra. Snahou bylo, aby klienti nenabýli dojmu, že jejich data budou nějak zneužita.

První arch (dotazník SUPSO) vyplnili klienti dle instrukcí na první schůzce, kde vyjádřili své **obvyklé** pocity a stavy. Na poslední schůzce vyplnili další identický arch, kde zakroužkovali své pocity a stavy **ted'** (po ukončení poradenského procesu).

Aplikace testovacích archů probíhala tedy ve dvou úrovních:

- První úroveň - respondenti (účastníci Job klubu) vyplnili první záznamový arch SUPSO na první schůzce, kde označili na stupnici 1 -5, jak se cítí **OBVYKLE**.
- Druhá úroveň – na konci Job klubu, tj. čtvrté schůzce, byl účastníky vyplněn druhý záznamový arch se stejnými údaji jako první, kde opět označili adjektiva pocitů a stavů, ale ve smyslu jak se cítí **TEĎ** –aktuální psychický stav po ukončení společného scházení se ve skupině, zpravidla po jednom měsíci.

Ne v každém Job klubu (z časové náročnosti při vyhodnocování) je tato metoda používána, přesto lze konstatovat, že za celou dobu průzkumu nebyly zaznamenány projevy nevole účastníků vyjít v hodnocení Job klubu vstříc.

2.3 Použité metody a jejich realizace

Jedním z hlavních problémů v činnosti úřadů práce bylo a do určité míry stále je hodnocení poradenského procesu a jeho význam pro klienta.

Studium chování v extrémních životních situacích, ke kterým dnes už nepochybně patří i dlouhodobá nezaměstnanost, vyžaduje takové metodologické přístupy, které jsou zaměřeny na pochopení maladaptivního chování, na odhalení dynamiky vzniku a rozvoje takového chování s konečným cílem najít vhodné cesty a prostředky k prevenci. Není proto jednoduché uskutečnit intenzivní psychologický výzkum podstaty psychické zátěže dlouhodobě nezaměstnaných.

Neustále se hledají cesty, jak odpovědět s potřebnou vědeckou průkazností na řadu otázek z hlediska potřeb společenské praxe na řešení problémů chování ve vyhrocených životních situacích. Klíčovým momentem je pravděpodobně analýza podmínek působení a účinků vedení a jeho dopad na jedince (dlouhodobě nezaměstnaného), tedy ovlivnitelnosti chování ohrožených skupin lidí ve skupinovém procesu.

Tento přístup je používán při hodnocení na všech úrovních, tj.:

- reakce
- učení
- chování
- vliv prostředí

Zjednodušeně lze říci, že všechny systémy hodnocení poradenského procesu využívají základní hodnocení difference mezi **vstupem a výstupem**. Čím vyšší je úroveň hodnocení, tím je obtížnější je stanovení kritérií podle nichž hodnotíme. Kriterium, které bylo zvoleno v tomto případě je hodnocení **aktuálního psychického stavu** – jeho změn v průběhu skupinového poradenského procesu. Z empirických výzkumů je možno tvrdit, že situaci dlouhodobé nezaměstnanosti každý člověk hluboce prožívá. Východiskem je nepochybný fakt, že aktuální psychický stav výrazně ovlivňuje vnímání člověka, jeho reakce i úroveň a způsob komunikace a sebe prezentace.³⁴

Hodnocení efektivity skupinového poradenství Job klub není zrovna jednoduché a provádí se různými způsoby. V tomto případě byly použity dvě základní metody. **Metoda k získávání dat** a **metoda k vyhodnocování dat**, jež vycházejí z výzkumné

³⁴ KRÁL, J. *Vliv poradenského procesu na aktuální psychický stav klienta*. Pokus o kvalitativní hodnocení. Děčín: 2005.

činnosti v České republice. Tato metoda byla realizována u více než 20 000 mužů a žen různého věku a profesionální orientace, vystavených v reálném životě či v modelových situacích psychickým zátěžím různého stupně a rozvíjejících jako důsledek jejich účinků specifické systému a projevy odolnosti či selhání. Vedla k vymezení sedmi základních komponent, vydefinovaných z 28 adjektiv pocitů a stavů v dotazníku SUPSO (viz kapitola 2.3.1).

Metoda k získávání dat - standardizovaný dotazník SUPSO z baterie DIAROS, jehož autorem je prof. PhDr. Oldřich Mikšík, DrSc.

Metoda k vyhodnocení dat

Vyhodnocování dotazníků SUPSO se provádí prostřednictvím analyticko-statistického počítačového programu za přítomnosti psychologa, který má oprávnění tento program používat. Pro účely tohoto průzkumu byla využita metoda **SUPSO – rozdílů psychického stavu jedince**.

Kruhovým grafem SUPSO jsou vyjádřeny proporce zastupující jednotlivé komponenty psychického stavu **jedince**.

Porozumění kruhovému grafu je nezbytné pro správnou interpretaci změny psychického stavu u jednotlivce.

Součástí metody SUPSO je analyticko-statistický **t-test**. T-test byl zvolen ke sledování významných změn psychického stavu **skupiny žen** na začátku a na konci poradenského procesu („Základní charakteristiky t-test“). T-testem je možno automaticky vyhodnotit údaje z databáze **skupiny diferencované podle pohlaví a věku** (viz kapitola 2.5.1 – graf č.5). Vyhodnocení vlivu Job klubu celé skupiny nám pomůže lépe ověřit předpoklad působení skupinového procesu.

2.3.1 Metoda k získávání údajů

Jedním z cílů skupinového procesu Job klub je snaha či pokus změnit situaci ve vnímání dlouhodobě nezaměstnaných. Pro zjištění výše uvedeného cíle byl použit standardizovaný dotazník SUPSO (viz příloha č.12). Metodou k získávání údajů se seznámíme podrobněji.

Jak bylo v úvodní části řečeno, dotazník SUPSO je standardizovaný psychologický dotazník z baterie testů DIAROS. Je možné ho aplikovat do různých poradenských

projektů. Na ÚP v Děčíně je nejčastěji používán v poradenském procesu Bilanční diagnostika a Job klub.

Dotazník SUPSO je výsledkem multivariační faktorové analýzy operacionálně vymezených a pragmaticky koncipovaných škál zahrnujících původně 92, v další fázi 72 a nyní **28 adjektiv**, postihujících jednotlivé konkrétní symptomy psychický prožitků, pocitů a stavů jedince.

Dotazník je budován na následujících principech:

- Přístup ke struktuře psychického stavu je koncipován s ohledem na dynamický aspekt – na postižení přechodů jednoho aktualizovaného psychického stavu v jiný.

Jde tedy o to nalézt takový ucelený komplex klíčových komponent vcházejících do struktury jakéhokoliv psychického stavu, jejichž rozdílnými relacemi lze vysvětlit konkrétně se projevující a prosazující psychický stav pro daného jedince obvykle příznačný, dále pak specificky vyvolávaný v aktualizovaných kontextech a souvislostech.

- Dynamiku psychických stavů je smysluplné poznávat, hodnotit a interpretovat jedinečně v souvislosti s přesnou registrací proměnných, vztahujících se k dynamické interakci subjektu vůči prostředí.
- Sledováním vztahů mezi dynamikou psychického stavu a situačními i interakčními proměnnými lze postihnout a interpretovat rozpory mezi prožíváním a vnějšími projevy jedince, a klasifikovat situační proměnné z hlediska kritérií optimální (tj. psychický rozvoj stimulující) a pesimální (tj. maladaptivní interakční struktury či psychické selhání vedoucí k **psychické zátěži**).³⁵

Přístup ke struktuře psychického stavu je koncipován s ohledem na dynamický aspekt – tj. na postižení přechodů jednoho aktualizovaného psychického stavu v jiný, v tomto případě během skupinového poradenského procesu.

³⁵ MIKŠÍK, O. *Postihování a hodnocení struktury a dynamiky subjektivních prožitků a stavů posuzovacími škálami SUPSO*. Manuál pro verzi počítačového zpracovávání dat. Praha: DIAROS. 2001.

Adjektiva postihující psychický stav a pocity z dotazníku SUPSO:

Adjektiva, na jejichž základě se hodnotí povaha, míra a kvalita prožívání a aktivace, resp. povaha obvyklého (pro toho kterého jedince příznačného) či aktualizovaného, okolnostmi vyvolaného psychického stavu.

Tabulka č.8:

Adjektiva psychického stavu z dotazníku SUPSO

spokojený	svěží
energický	čínorodý
náladový	výbušný
rozmrzelý	nespokojený
otrávený	pesimistický
napjatý	nejistý
smutný	nešťastný
dobře naladěný	klidný
temperamentní	průbojný
těžko ovládající	vzteklý
netrpělivý	neklidný
zmořený	vyčerpaný
úzkostně naladěný	prožívající obavy
přecitlivělý	osamělý

Dotazník SUPSO je součástí validní standardizované psychologické metody, která je zpracována pro českou populaci, licencovaná odbornou psychologickou asociací a vyhodnocována erudovným psychologem. Vyplňovat ho může s klienty vedoucí skupiny – poradce. Není k tomu zapotřebí zvláštního oprávnění.

2.3.2 Metoda ke zpracování údajů

K pochopení změn v psychickém stavu dlouhodobě nezaměstnaných, k zjištění efektivity Job klubu, odůvodnění a způsobu aplikace dotazníků SUPSO je nezbytné znát alespoň základní informace k vyhodnocení údajů z těchto dotazníků. Na základě základních znalostí metody ke zpracování údajů lze vytvořit a správně interpretovat grafy a tabulky. Součástí metody ke zpracování údajů je kruhový graf.

Je třeba zdůraznit, že ke správnému vyhodnocení je zapotřebí značné erudovanosti psychologa a důkladné znalosti této metodologie.

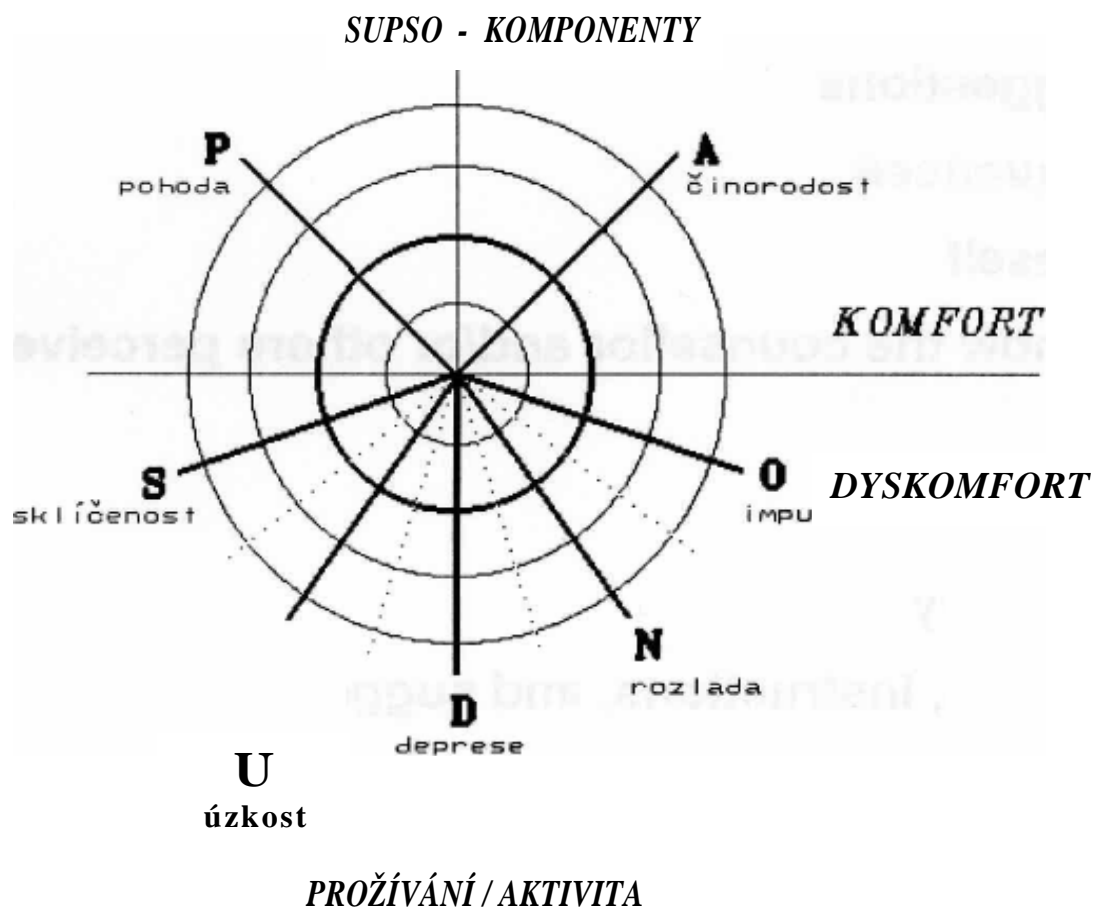
Kruhový graf SUPSO

Kruhové grafy SUPSO (součást metody SUPSO) jsou založeny na středních hodnotách a směrodatných odchylkách v zastoupení jednotlivých komponent obvyklých psychický stavů, zjištěných u obecné, podle věkových kategorií diferencované populace mužů a stejně tak populace žen. Do takto koncipovaného kruhového grafu se pak zaznamenávají a ve vztahu k uvedeným kritériím vyhodnocují výsledky, získané v tom kterém konkrétním vyšetření (obvyklého – v našem případě **na začátku Job klubu** či aktuálně vystupujícího – **na konci Job klubu**) **psychického stavu** u daného respondenta. Pro účely tohoto průzkumu platí možnost porovnávat k **obecné skupině – populaci**.

Grafické vyjádření a interpretace nálezů v kruhovém grafu SUPSO

Graf č. 4:

Vzor kruhového grafu SUPSO



Kružnice v tomto grafu jsou konstruovány tak, že tučnou kružnicí jsou propojeny populační průměrné hodnoty všech komponent psychického stavu (tzn. výsledek, který sleduje přesně její průběh, je v souladu s obecným, průměrným profilem dané populace).

Podle **svislé osy** jsou rozčleněny komponenty **prožívání** (levá polovina) a **aktivace** (pravá polovina grafu). Podle **vodorovné osy** jsou rozčleněny komponenty prožitky a stavy **psychického komfortu** – příznivé vyladění (horní polovina grafu), **dyskomfortu** – demobilizující vyladění (dolní polovina grafu).

Koncepce subjektivních posuzovacích škál a zjišťované komponenty psychického stavu:

(uvedené komponenty vystupují u každého jedince za obvyklých životních podmínek v jistých, pro něho příznačných relacích)

- **P (psychická pohoda)** – jde o postižení, nakolik se daný jedinec cítí svěžím a spokojeným, psychicky vyrovnaným a klidným, optimistickým a dobře naladěním.
- **A (aktivnost, činorodost)** – zvýrazněná pohotovost k aktivní interakci s dynamikou situačních proměnných - připravenost k akci, prahnutí po činnosti a průbojnost.
- **O (odreagování se, impulsivnost)** – je definována náladovostí, ztíženým sebeovládáním, výbušností, podrážděností a v krajním případě nekorigovanou agresivitou. Jde v podstatě o neřízené, spontánní uvolňování energetického napětí a psychických tenzí.
- **N (psychický nepokoj)** – rozlada. Jedná se o takový typ psychického napětí, kdy člověk prožívá – často nespecifikovatelné psychické tenze a přitom nenachází ventily pro jejich uvolňování. Projevuje se psychickým i motorickým neklidem, rozmrzelostí, nespokojeností a určitou roztěkaností.
- **D (psychické deprese)** - pocity vyčerpanosti. Projevuje se sníženou pohotovostí i interakci (tj.tendencí k pasivitě) a v prožitcích sem patří takové jevy jako je pesimismus, pocity otrávenosti, apatie a zmoženosti.
- **U (úzkostné očekávání)** - obavy. Jedná se o astenické prožívání napětí při nejistém vývoji situaci, jemuž chybí pohotovost k interakci v určitém směru.

Projevuje se v prožitcích psychického napětí, úzkostných nálad, obavách z budoucnosti.

- **S (sklíčenost)** - jde o pasivní prožívání negativních důsledků psychické zátěže. Projevuje se v prožitcích smutku, osamělosti, přecitlivělosti. Člověk je nešťastný, cítí se osamělý.

Rozdílnými relacemi vyjmenovaných komponent lze postihnout a vysvětlit vztah mezi obvyklým **psychickým stavem** daného jedince a konkrétně se prosazující změnou. Uvedené komponenty lze dále vnitřně členit podle **dvou klíčových kritérií** a do základního směřování prožitkových aktivačních dimenzí **obvyklých i aktualizovaných** psychických stavů.

Jedná se o kritéria:

- **KD – komfort versus dyskomfort.** Je to kritérium rozčleňující výše uvedené komponenty na ty, které jsou ukazateli vnitřní pohody a činorodosti a na ty, které vyjadřují subjektivně nepříjemné prožitkové a interakční vyladění. Toto členění se týká jak prožitkových, tak i aktivačních komponent.
- **PA – prožívání versus aktivace.** Toto kritérium rozčleňuje výše uvedené komponenty na ty, které vyjadřují různé kvality prožívání a ty, které obsahují různé kvalitativní stránky reagování, tzn. motorickou pohotovost a odezvu. Toto členění se týká jak komponent vztahujících se k prožitkům a stavům psychického komfortu, tak dyskomfortu.

Stěžejní kritérium, které používáme při hodnocení efektivity Job klubu, je K D tzn. komfort versus dyskomfort. Jedná se o posun od **nepohody**-dyskomfortu, rozladěnosti směrem k zlepšení **psychického stavu**, psychické **pohodě** - komfortu ve skupinové práci s dlouhodobě nezaměstnanými.

Diferenciace údajů skupiny

Při vyhodnocování SUPSO psycholog porovná prostřednictvím počítačového programu výsledky šetření jak vzhledem k základním skupinám příslušného věku a pohlaví, tak i ve vztahu k průměrným hodnotám specifické populace a to přímo v reálných časových vztazích. Tomu slouží kódování vyšetřovaných osob do skupin a podskupin podle zvolených kritérií. Hodnoty pro vyhodnocování si buď psycholog vytváří sám (na základě vlastní budované databáze – v našem případě je to databáze týkající se **změny psychického stavu klientů Job klubu**, tedy zkoumání **efektivity**

tohoto poradenského skupinového procesu) nebo je možné vyžádat si od vydavatele těchto služeb specializované normy pro vybrané skupiny.

Podstatou testování předpokladu je ověřování vztahů mezi proměnnými – **psychický stav na začátku a na konci skupinového procesu**. Úroveň prodělávané psychické zátěže se promítá do dynamických přesunů proporcionálního zastoupení jednotlivých komponent v aktualizovaném psychickém stavu – vždy od možné proporce **0,00** (=0%) (tzn., že daná komponenta může ve struktuře psychického stavu u daného jedince za daných kontextů zcela chybět), až po proporci **1,00** (=100%) (tzn., že může vystupovat jako výlučná dominanta charakterizující sama o sobě aktuální psychický stav.

Vztah centrálních hodnot, dosahovaných v tom kterém specifickém souboru, k centrálním hodnotám obecné populace je prezentován automaticky, a to včetně t-testu významnosti rozdílů nálezů u uživatelem definovaného specifického souboru od srovnatelné populace příslušného pohlaví a věkových relací. Soubor je možno definovat podle kritérií:

- časové rozpětí,
- číselný kód skupiny i podskupiny toho kterého souboru,
- pohlaví,
- věkové rozpětí.

Pro takto charakterizovaný výběr je kromě zvolených kritérií jeho definování současně také uvedena četnost vydefinovaných osob v daném souboru a jejich průměrný věk (v našem případě 28 žen, průměrný věk 39,2). Data, která byla sesbírána do záznamových archů SUPSO a zadána do speciálního počítačového programu jsou zpracována do výsledných charakteristik pro dané skupiny. Podstatné je to, že v programu jsou již od počátku odděleny muži od žen z důvodů odlišností v prožívání i biologických rozdílů. Tímto způsobem lze zjistit rozdíly v nálezech v našem případě dvěma či více specificky vymezenými soubory podle zvolených kritérií.

Metodu k vyhodnocování údajů má oprávnění používat jen psycholog, který má licenci k používání testů z baterie DIAROS.

2.3.2.1 Osobnost a psychický stav

V souvislosti s popisem metody a koncepcí dotazníku SUPSO má mimořádný praktický význam pochopení osobnosti, jejího psychického stavu a změny v situačních kontextech.

Podle profesora Mikšíka ukazatelem optimálního vztahu mezi požadavky a nároky života a činnosti na člověka a jeho schopnosti se s nimi úspěšně vyrovnávat je i to, čím se obvykle charakterizuje tzv. „**zdravá osobnost**“.

Rozumí se tím komplex rysů:

- schopnost chápat svět i svou vlastní osobu realisticky,
- utvářet reálné životní perspektivy,
- sebekontrola a sebeovládání,
- pevné, diferencované vazby na společnost,
- zodpovědný přístup k životu, lidem, práci a povinnostem,
- společenská přizpůsobivost,
- **potřeba kontaktu s lidmi**, převaha kladné citové sféry, schopnost radovat se,
- schopnost nacházet v aktivní, hlavně **pracovní činnosti** hlavní zdroj životního uspokojení,
- schopnost **realizovat sebe sama**, svůj osobnostní a výkonový potenciál v rámci svých možností.

Dá se říci, že převážnou většinu těchto schopností dlouhodobě nezaměstnaný ztrácí. Zároveň s tím ztrácí schopnost orientovat se v situaci, psychické odolnosti a přizpůsobování se s aktivním a tvořivým řešením své situace. Nejhorší však je, že není schopen regulovat svoji vnitřní a vnější aktivitu vzhledem k aktuálním situačním kontextům. Nezaměstnanost způsobuje významnou **stresogenní zátěž** na jedince a to do té míry, že není s to se s ní vyrovnat bez cizí pomoci.

Pojem zátěže není termínem fyzikálním ale psychologickým. Zvýšenou zátěž představuje např. nucená nečinnost, požadavek či potřeba nereagovat. Podstatným rysem takové kvality psychické zátěže, kterou označujeme za optimální, je, že není provázena negativními důsledky v psychice.

Pojetí psychického stavu

V psychickém stavu se obdobně jako v jiných psychických jevech odráží interakce subjektu s jeho vnitřním i vnějším životním prostředím, Je determinován obecně se

prosazujícími, tj. u daného jedince běžnými, obvyklými a situačně příznačnými vztahy. Jedná se o vztahy mezi člověkem a jeho prostředím v jejich specifickém promítnutí do psychiky. Jde o dynamické změny vnitřních pocitů, prožitků a stavů, úrovně aktivace psychiky i emocionálního ladění související s pohotovostí k interakci s vnějším prostředím. Za klíčové hodnocení psychického stavu považujeme integrované postihování:

- hladiny obecné aktivace psychické činnosti, tj. nabuzení psychiky,
- svérázné psychické vyladění, tj. prožívání.

Aktualizovaný psychický stav vždy souvisí s určitou činností všech systémů organismu. Určuje prožívání a chování hlavně v kritériích jeho rychlosti, intenzity a koordinovanosti. Z hlediska napětí a vyladění je proporcionální k vyrovnávání se situačními kontexty, v nichž se rozvinul. Psychický stav proto chápeme jako dynamickou veličinu, pro kterou je typická proměnlivost aktivace psychiky spolu se změnami kvality emocionálního vyladění (prožívání), a která se promítá v dynamice vnitřní a vnější činnosti subjektu.

Při obvyklém psychickém stavu je tedy vykazovaná odlišnost od obecné populace zprostředkovaným (projevovaným) vyjádřením subjektivně příznačné, základní osobnostní struktury psychické variabilnosti. U daného jedince převažující psychické stavy a povaha jejich změn v důsledku kontextů ukazuje, jak daný subjekt k situaci přistupuje, jak ji vnitřně zpracovává, jak ji interiorizuje. Potvrdily to široce založené výzkumy, orientované na vztah mezi strukturou psychické variabilnosti osobnosti a příznačnými typy maladaptivního chování či psychického selhání při působení subjektivně vyhocených situačních kontextů (výzkumy Mikšík 1985, 1994, Mayerová, Mikšík a Břicháček 1990 aj.)

Ve skupině nezaměstnaných se projevuje vyšší vztahovačnost a podezřavost, větší psychická labilita a určité vybočování z normy. Dále vysoká tendence spoléhat na náhodná řešení, velmi nízká anticipace.

V souvislosti s dlouhodobě nezaměstnanými je potřeba věnovat pozornost na vztah mezi osobnostními předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi, úspěšností a selháváním na trhu práce s cílem detekce problémových osob, osobnostních, zdrojů možností a cest optimalizačních zásahů nejen i patřeními informačními a zprostředkovatelskými, ale hlavně poradenskými.

Potřeba orientace na klíčové problémy osobnosti nezaměstnaného obecnější

povahy:

- problémová osobnostní struktura,
- osobnostní zdroj úspěšnosti a selhání při výkonu povolání,
- osobnostní souvislost, zdroj a **důsledek nezaměstnanosti**.

Proces psychické adaptace na zátěž je aktivním procesem obnovování rovnováhy mezi subjektem a jeho životním prostředím:

- různé povahy a kvality,
- různého časového trvání,
- končící obnovením rovnováhy či psychickým selháním s různorodými důsledky v psychice člověka.

Rozhodující roli zde hraje:

- motivace, s níž do dané interakce daný jedinec vstupuje,
- zkušenost s danými situačními nároky a kontexty,
- psychická potence, předpoklady a povaha integrovanosti autoregulace.

Pochopením bazálních, u daného jedince převažujících, pro něj obecně příznačných charakteristik **prožitků, pocitů a stavů** zvýrazněných subjektivními potížemi, nebo naopak manifestování pocitů a prožitků psychické pohody a spokojenosti, podává určitou globální informaci o jeho povaze. Diagnostikovat psychické stavy, situační kontexty i interakční důsledky jejich aktualizovaných změn můžeme jedině za předpokladu vhodného vyjádření jasně pojaté podstaty, povahy a klíčových komponent determinujících obvyklý a situačně **aktualizovaný psychický stav osobnosti**, jedince.

Co všechno člověk postižený dlouhodobou nezaměstnaností ztratil a jaký to má vliv na jeho psychiku se dá dnes už zjistit na základě různých metodologických postupů.³⁶

³⁶ MIKŠÍK, O. *Detekce a optimalizace vztahu „osobnost – životní nároky- aktivity“ se zvláštním zřetelem k osobnosti nezaměstnaných*. Shrnutí poznatků a nálezů při plnění výzkumných úkolů. Praha: 2005.

2.4 Stanovení předpokladu

Lze předpokládat, že působením skupinového poradenského procesu Job klub dojde k výraznému ovlivnění psychického stavu dlouhodobě nezaměstnaných, to znamená k posunu tzv. od dyskomfortu ke komfortu (KD), což souvisí s:

- výraznou změnou ve vnímání osobní situace,
- úrovní zapojení se do komunikativních vztahů,
- znatelným posunem od pasivity k aktivitě u převážné většiny účastníků této aktivity.

2.5 Získaná data a jejich interpretace

„Terapie zaměřená na klienta je minikultura, která mění naše kulturní domněnky, které mění náš kontext, který mění naše prožitky. Tento pohled na proces změny znamená, že pracujeme s klientovým náhledem a kontextem, tedy něčím, co jedině on zná.“³⁷

Posuzovací škálu při vyhodnocování poradenského procesu Job klub na psychický stav, zda došlo k odstranění negativního vlivu psychického stavu dlouhodobé nezaměstnanosti, lze administrovat skupinově i individuálně. Jedná se o možnost porovnávat výsledky celého zkoumaného **vzorku najednou (vydefinované skupiny)** nebo jen **jedné osoby**, jednotlivce.

Jak vyplývá z kapitoly 2.2 bylo vyhodnoceno 34 dotazníků SUPSO. Podrobněji se budeme zabírat skupinou **28 žen**, protože vydefinovaná skupina šesti mužů, kteří se zúčastnili schůzek Job klubu v době průzkumu, tvoří málo významný vzorek.

Dále pak na příkladu **jednotlivce** (muže) si ukážeme aplikaci SUPSO, kdy srovnáme kruhový graf SUPSO na začátku Job klubu a kruhový graf SUPSO na konci Job klubu.

³⁷ Český institut PCA - C.R.Rogerse. Str.14. 2005.
www.spsbrno.cz/rogers/casopis.php.

2.5.1 Vliv poradenského procesu na skupinu

Jako příklad hodnocení efektivity skupinového poradenského procesu pokusu uvádíme nejdříve vydefinovanou skupinu žen, tj. zmíněný zkoumaný vzorek, jehož charakteristika je **28 žen, průměrný věk 39.2 let**.

Při porovnávání kruhových grafů SUPSO jednotlivých žen bylo zřetelné, že u 27 žen došlo k výrazné změně zejména v oblasti psychické pohody. Dá se tedy říct, že cca 97% respondentek potvrdilo předpoklad efektivity skupinového poradenství, tj. významný vlivu na interakci členů ve skupině, což bylo dokázáno v praxi pomocí testu SUPSO.

U jedné klientky nebyl zjištěn žádný posun v hodnotách k lepšímu, ale ani horšímu. Jednalo se o ženu, která nastoupila do Job klubu na vlastní žádost, ačkoliv byla v evidentně depresivním stavu. Za pozitivní lze hodnotit, že na základě doporučení a referencí o této aktivitě, projevila snahu zapojit se do činnosti. Hledala pomoc. Na základě individuálního rozhovoru s vedoucí Job klubu byla přístupná doporučení nechat se odborně léčit a požádala o kontakt na psychologa. Své problémy dokázala přiznat a pojmenovat až na základě výpovědí jiných členů Job klubu, kteří podobnou terapií prošli. Až v Job klubu tedy ztratila zábrany a pochopila nutnost řešit svůj zdravotní stav.

Nutno podotknout, že tento poradenský proces není vhodný pro lidi, u nichž se rozvinula psychická nemoc (viz kapitola 1.2.2).

V příloze č.13 je jako příklad uveden výpis z databanky SUPSO pro vydefinovanou skupinu žen – „Základní charakteristiky **t-testu „před“ (na začátku Job klubu)** dané skupiny žen. Jeho faktory jsou pak prostřednictvím počítačového programu porovnány a vyhodnoceny s výpisem databanky SUPSO – „Základní charakteristiky **t-testu „po“ (na konci Job klubu)**. Pomocí analytické statistiky t-testů je vypočítána míra závislosti.

Vliv centrálních hodnot, dosahovaných v tom kterém specifikovaném souboru, k centrálním hodnotám obecné populace srovnatelného věku a pohlaví, je prezentován automaticky.

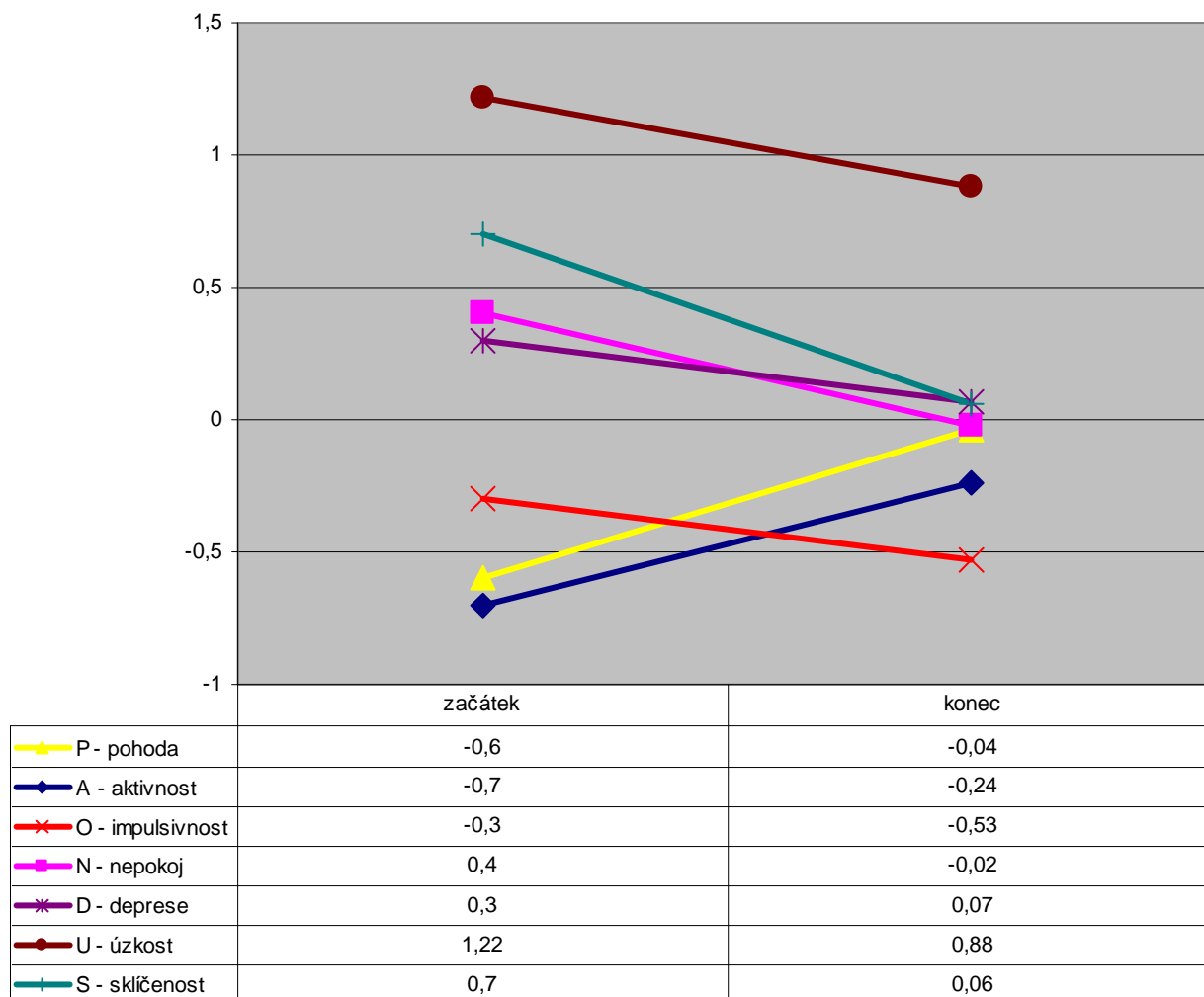
Pro názornou představu jsme vytvořili z těchto výpisů graf s tabulkou č.5, kde jsou změny v psychickém stavu vydefinované skupiny žen (diference) graficky znázorněny, a kde je rozdíl (diference) změn u všech komponent obou výpisů vypočten a zaznamenán.

Graf s tabulkou č. 5:

Grafické znázornění změn v psychickém stavu vydefinované skupiny žen

ženy: n = 28, průměrný věk 39,2

SUPSO: n = 28, ženy 39,2 let



škála	z		
	začátek	konec	rozdíl
P - pohoda	-0,6	-0,04	0,56
A - aktivnost	-0,7	-0,24	0,46
O - impulsivnost	-0,3	-0,53	-0,23
N - nepokoj	0,4	-0,02	-0,42
D - deprese	0,3	0,07	-0,23
U - úzkost	1,22	0,88	-0,34
S - sklíčenost	0,7	0,06	-0,64

komfort - dyskomfort	-2,9	-0,8	2,1
prožívání - aktivita	-1,4	-1,1	0,3

Interpretace

- Sledované hodnoty **KD** (komfort, dyskomfort) zaznamenaly vysoký posun u výběrového vzorku žen, a to 2,1.
- Diference u komponent **P** – pohoda 0,56 a **A** – aktivnost 0,46 svědčí o společném směru v celkové struktuře zjišťovaného psychického stavu; společně vyjadřují úroveň prožitků a stavu psychického komfortu (KD)
- Významný posun byl zaznamenán v komponentě **S** – sklíčenost, a to - 0,64.

To znamená, že s zmírnil pocit osamělosti (vzájemný vliv členů skupiny).

Diference nepokoj – 0,42 svědčí o zmírnění tenze, možnosti uvolnění při řešení podobných problémů ve skupině.

Lze vyvodit, že narůstáním podílu kterékoli z komponent (O – impulzivnost, N – nepokoj, D – deprese, U – úzkost, S – sklíčenost) se prosazuje méně regulovaná odezva na situační podněty provázená vždy se snížením psychické pohody či činorodosti (resp.obojího).

2.5.2 Vliv poradenského procesu na jednotlivce

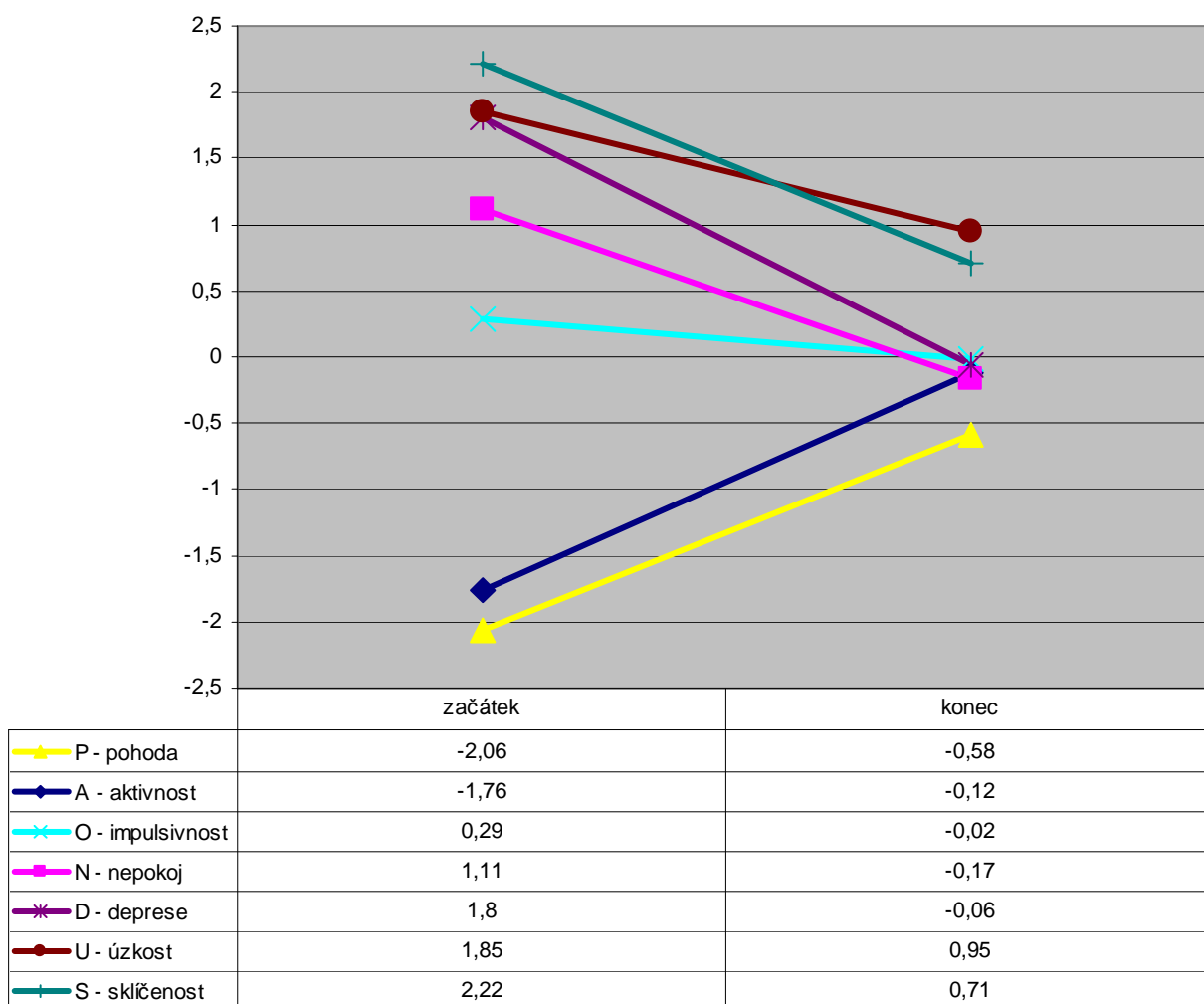
Pro **ujasnění** postupu při **vyhodnocování** metodou SUPSO si uvedeme jako **příklad** působení skupinového procesu na **jednotlivce** (viz graf s tabulkou č.6). Vybrali jsme muže, u kterého došlo k výrazným změnám v psychickém stavu. Porovnáváme komponenty z **kruhového grafu SUPSO** č.383 001 -na začátku poradenského procesu Job klub a č.383 003-na konci Job klubu. Neuvádíme již difference, jako tomu bylo v předchozí tabulce skupiny žen. Posun v jednotlivých komponentách je zřejmý na grafu. Pro porovnání uvádíme i **dotazníky SUPSO** vyplněné tímto klientem na začátku a na konci Job klubu (viz přílohy č.14 a 15). Jednalo se o vysokoškoláka ve věku 58 let, kdy se už velmi těžko hledá práce. Příklad muže byl použit záměrně, protože přišel ve velmi rozladěném psychickém stavu s evidentně ambivalentním postojem k tomuto způsobu poradenství. Právě na tomto příkladu vidíme extrémní posun od nepohodě k pohodě (komponenty KD).

Pro zajímavost uvedeme, že po absolvování Job klubu se okamžitě přihlásil do rekvalifikačního kurzu pod názvem 50 + s evidentním zájmem na sobě opět pracovat. Dál dochází na individuální poradenství a snaží se najít zaměstnání prostřednictvím internetu a jiných médií.. Přestalo mu vadit účastnit se přijímacích řízení.

Graf s tabulkou č. 6:

Grafické znázornění změn v psychickém stavu muže; porovnání komponent z kruhového grafu „před“ a „po“ – začátek a konec Job klubu (viz níže)

SUPSO: muž 58 let

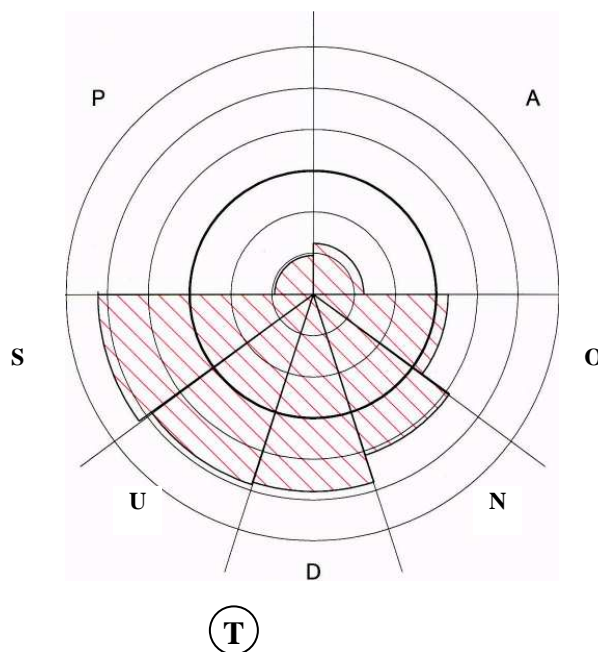


Graf s tabulkou č. 7:**Porovnání grafů na začátku (383 001) a na konci (383 003) Job klubu**

(skupina 383 001- začátek Job klubu, pod ní: skupina 383 003 – konec Job klubu)

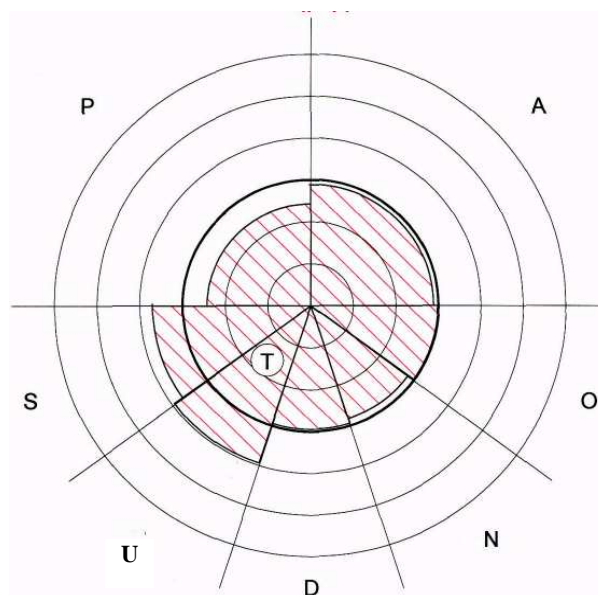
Jméno :	Datum vyšetř. :	14.11.2005	Hodina vyš. :	Věk : 58
Skupina a podsk. : 383 001	Datum narození :	12.10.1947	Prezentace :	Situace :
Poznámka :				
JC-Eva BP				

Škála	HS	RH	Z(pop)
P	3	5,0 %	-2,06
A	5	8,3 %	-1,76
O	7	11,7%	0,29
N	10	16,7%	1,11
D	12	20,0 %	1,80
U	12	20,0 %	1,85
S	11	18,3%	2,22
SUMA	60	100%	
Komfort - Dyskomfort (KD)			-8,32
Prožívání - Aktivita (PA)			-1,84



Jméno :	Datum vyšetř. :	14.11.2005	Hodina vyš. :	Věk : 58
Skupina a podsk. : 383 003	Datum narození :	12.10.1947	Prezentace :	Situace :
Poznámka :				
JC-Eva BP				

Škála	HS	RH	Z(pop)
P	9	22,5 %	-0,58
A	9	22,5 %	-0,12
O	4	10,0%	-0,02
N	4	10,0%	-0,17
D	4	10,0%	-0,06
U	6	15,0%	0,95
S	4	10,0%	0,71
SUMA	40	100%	
Komfort - Dyskomfort (KD)			-1,45
Prožívání - Aktivita (PA)			-0,86



Interpretace

Při vyhodnocování obou kruhových testů jednotlivce – muž, 58 let - SUPSO – „před“ a „po“ graf č. 7, je zřetelně vidět vysoký posun podílu komponenty v levém horním kvadrátu – psychické pohody. Zde je ale důležitý i horní pravý kvadrát – vzrůst interakční pohotovosti. Pokud by tomu tak nebylo a nevzrostla by komponenta „aktivita“ - tento člověk by nebyl mobilizován, mohlo by tedy při jakýkoliv situačních zvratech dojít k selhání. Lze říci, že při ztrátě příležitosti chodit na výběrová řízení by mohlo opět dojít k dyskomfortu.

Diference posunu na těchto grafech v hodnotách dimenzí **KD** (komfort-dyskomfort) byla významná, a to **6,87**.

Pro malý počet mužů (6), kteří se v době průzkumu zúčastnili Job klubu, není možné zaobírat se na rozdíl od žen celou skupinou. Nebylo záměrem v době průzkumu „získat“ víc mužů do klubových aktivit. Jak bylo zmíněno v teoretické části, účast je založená na skutečné dobrovolnosti, a v té době se více mužů nepřihlásilo. Všeobecně je známo, že muži v důsledku dlouhodobého neúspěchu při hledání zaměstnání, který považují za osobní selhání, se mnohem více uzavírají do sebe a je u nich zaznamenáván daleko větší pokles aktivace. To může být způsobeno jiným sociálním očekáváním od role muže a ženy v naší sociokulturní oblasti. U žen může ztracené aktivity související se ztrátou zaměstnání nahradit péče o rodinu, děti. Muž selhává jako „živitel rodiny“ a často se setkáváme s tím, že zároveň se ztrátou zaměstnání se mu rozpadá i rodina v důsledků finančních problémů. Na základě praxe jsme dospěli ke zjištění, že muži vstupují do poradenského procesu obecně v horším stavu než ženy.

Na druhé straně je u nich vidět často velmi výrazná změna po absolvování Job klubu. Hledá se proto cesta, jakým způsobem tuto službu mužům nabízet.

Diference v jednotlivých komponentách jsou zřetelné na grafu, ale i v tabulce u kruhových grafů vyjádřené v procentech. Na první pohled lze vidět významný posun **v těžišti T** od nepohody k pohodě při srovnání obou grafů. To není ničím výjimečným u lidí, kteří absolvovali Job klub. Podobné změny bychom pozorovali v grafech jednotlivých žen, které jsem pro jednodušší interpretaci uvedli jako celou skupinu.

2.6 Shrnutí výsledků praktické části

Pokus hodnotit efektivitu Job klubu byl realizován v praxi v posledních čtyřech Job klubech na Úřadě práce v Děčíně. Do tohoto poradenského procesu bylo přihlášeno 42 klientů. Dotazníky SUPSO k získávání a následnému vyhodnocení údajů vyplnilo na první schůzce Job klubu – začátek skupinové aktivity a na čtvrté schůzce Job klubu celkem 38 respondentů (4 lidé Job klub ukončili předčasně). Při aplikaci dotazníků do počítače se zjistilo, že byly 2 chybně vyplněné, nedaly se tedy použít. Celkem se hodnocení týkalo **36 respondentů**.

Vzhledem k tomu, že počítačová metoda vyhodnocení – „Základní charakteristiky SUPSO“ - automaticky rozděluje respondenty na skupinu ženy a skupinu muže (rozdílné psychické prožívání), vznikla skupina **28 žen** a 6 mužů. Jako reprezentační vzorek pro účely tohoto průzkumu bylo možné použít **pouze skupinu žen**. Počítačový program automaticky vypočítal i průměrný věk žen 39,2 roky. Skupina 6 mužů netvořila relevantní vzorek.

Pouze jako příklad práce s jednotlivcem (způsob grafického vyjádření na kruhovém grafu SUPSO) byl uveden jeden z mužů, u kterého došlo k významnému posunu od nepohody k pohodě (dyskomfortu ke komfortu).

Při pokusu o hodnocení efektivitu skupinového poradenství Job klub ve skupině žen lze hovořit o identifikovaném posunu od subjektivně vnímaného psychického **dyskomfortu ke komfortu** u **27 žen** a tím i posunu **od pasivity k aktivitě**.

U jedné ženy tento posun, zjevně ze zdravotních důvodů, nebyl zaznamenán. Toto bylo možné zjistit při prohlédnutí a srovnávání kruhových grafů SUPSO na začátku s kruhovými grafy na konci Job klubu (viz příklad práce s jednotlivcem).

Obě tyto změny jsou významné pro aktualizaci schopnosti aktivně začít hledat, eventuálně přijmout zaměstnání. Zároveň vypovídají a efektivitě zkoumaného poradenského procesu. Zjištěné výsledky dokumentují změny v aktuálním psychickém stavu nezaměstnaných při porovnání s obecnou populací. Kriteriem, které jsme zvolili je **hodnocení aktuálního psychického stavu**, tedy jeho změn v průběhu poradenského procesu a to proto, že je nezpochybnitelným faktem, že výrazně ovlivňuje vnímání prostředí člověkem, jeho reakce i úroveň a způsob komunikace.

Uváděná zjištění jsou jen hrubým nástinem, vyžadují další zpracování a podrobnou analýzu odborných pracovníků. Přesto se dá říci, že potvrzuje **předpoklad efektivitu skupinového poradenství Job klub**. Otázkou zůstává trvalost navozených změn

v čase. Je proto nutné uvědomit si a dopředu stanovit cíl a způsob poradenské práce s klientem.

Významnou úlohu při zjišťování efektivity hraje tedy i časování poradenské aktivity. Poradenský proces Job klub je určen pro dlouhodobě nezaměstnané, ale bylo by s největší pravděpodobností neefektivní pracovat s klientem, který není ochoten, nemá zájem přijmout návrhy změn.

Jsme přesvědčeni a vyplývá to z průzkumu vyhodnocení (žádný účastník se této aktivity nezúčastnil na základě nějakého příkazu), že efektivita vlivu skupinového poradenství na psychiku osobnosti se projeví tehdy, pokud se klient zúčastní Job klubu na základě **vlastního rozhodnutí**, dobrovolně.

Při dalších podrobnějších průzkumech by se dalo zjistit, že se hůře uplatní na trhu práce lidé se sklonem **k prožívání** (těžiště T v levé polovině kruhového grafu podle svislé osy), než lidé, kteří jsou schopni situaci řešit, tzn. **lidé aktivní** (těžiště T v pravé polovině grafu).

3 ZÁVĚR

Ačkoliv je vedoucí-poradce dennodenně vystaven zoufalství dlouhodobě nezaměstnaných, kteří už neumí a ani nevědí, jak práci hledat, je třeba si uvědomit, že není v jeho silách ani silách psychologa úřadu práce vyřešit problém nezaměstnanosti. Mělo by být ale jejich prioritní snahou efektivně pomoci těmto lidem všemi nástroji politiky zaměstnanosti. Jedním z těchto nástrojů je dosud málo známá forma skupinového poradenství Job klub.

Hlavním cílem bakalářské práce tedy bylo vyhodnocení efektivity a vlivu skupinového poradenského procesu pro dlouhodobě nezaměstnané, k čemuž je nezbytné znát základní metody sociální práce a problematiku týkající se uchazečů o práci v daném regionu.

Cílem teoretické části byla snaha o vysvětlení, jaký význam má Job klub v systému poradenství, odkud tento poradenský proces pochází, co je jeho podstatou. S tím souvisí snaha o vysvětlení role vedoucího skupinového poradenství a objasnění některých metod vycházejících ze skupinového poradenství

Cílem praktické části byl pokus o hodnocení skupinového poradenského procesu.

Vyhodnocení předpokladu skupinového poradenského procesu Job klub

Předpokladem bylo, že působením skupinového poradenského procesu dojde k výraznému ovlivnění psychického stavu dlouhodobě nezaměstnaných, výrazné změně ve vnímání situace, úrovně zapojení se do komunikativních vztahů a znatelný posun od pasivity k aktivitě u převážné většiny dlouhodobě nezaměstnaných uchazečů o práci – klientů. Tento předpoklad byl ověřován pomocí psychologické metody zjišťující, jak absolvování skupinového poradenského procesu ovlivnilo jejich psychický stav ve srovnání, v jakém psychickém rozpoložení do Job klubu nastupovali. K vyhodnocení tohoto předpokladu bylo použito dotazníkových testů SUPSO a následné vyhodnocení psychologem úřadu práce pomocí certifikovaného počítačového programu.

Neustálým vzděláváním, studiem odborné literatury, konfrontováním vlastních dlouholetých zkušeností i zkušeností svých kolegů jsem formulovala **předpoklad účinnosti skupinového poradenství Job klub**, z čehož byl učiněn pokus odvodit důsledky. Konečné vyjádření dopadu, vlivu tohoto poradenství na dlouhodobě nezaměstnané, je pouze tentativní.

Lze však říci, že ze zkoumaného vzorku 28 žen došlo k výrazné změně od dyskomfortu ke komfortu téměř u celé skupiny žen. Při pohledu na kruhové grafy

jednotlivců nebyla zaznamenána změna (zlepšení psychického stavu) - u jedné ženy. To znamená, že se potvrdil předpoklad efektivity skupinového procesu Job klub.

Byla zde učiněna snaha pojmově vyjádřit, jak říká Dewey, to „*co je na počátku jen emociální kvalitou celé situace.*“ Základním principem snahy o potvrzení předpokladu, co přispívá k aktivaci, je nutnost znalostí v čem problém tkví, zkoumat jej a žít s ním.³⁸

Job kluby, které jsem vedla, prošlo více než 700 klientů. Mnozí z těch, kterým se dosud nepodařilo zaměstnat, dochází dál na individuální poradenství. Je to signál, že se podařilo vrátit je zpět do komunikativních vztahů, přimět je snažit se hledat práci. Vidíme u nich sinusoidy v této aktivitě, která je závislá na mnoha okolnostech. Důležité ale je, že se přestali bát požádat o službu – pomoc. Jsou schopni využívat všechna média k hledání vhodného zaměstnání (např. bezplatným použitím internetu na ÚP), využívají služeb poradců a ostatních odborných pracovníků ÚP. Někteří se rozhodli absolvovat rekvalifikační kurzy, dokonce se dále vzdělávají, studují cizí jazyky. Schopnost učit se, koncentrovat se, je známkou zlepšení psychického stavu, naději najít si opět zaměstnání.

Cílem Job klubu není přivést klienta na konkrétní pracovní místo.

Výsledky získané průzkumem není možné generalizovat. Přesto za dobu své praxe považuji téměř za prokázané, že člověk v zoufalství, často v beznadějně situaci nutně potřebuje:

- 1) **prostředí**, kam přichází nebo je poslán, kde dojde k pocitu uvolnění, bezpečí (tedy méně formální, než je v jiných prostorách – kancelářích ÚP),
- 2) **pocit důvěry** a upřímnosti, do kterého se nelze stylizovat (tkví v osobnosti poradce),
- 3) **čas** spolu s empatickým nasloucháním, který mu je někdo ochoten nezištně věnovat,
- 4) **kontakt** se stejně „postiženými“, (už jenom pocit, že v tom nejsem sám, že má někdo podobné problémy; inspiraci, jak se s tím vypořádat - to vede ke značnému ulehčení).

Mé přesvědčení, že tato služba má smysl i opodstatněné místo v rámci služeb zaměstnanosti, vychází nejen z výsledků testů SUPSO, ale i ze zpětných vazeb klientů, účastníků Job klubů, které získáváme ze „Závěrečných hodnocení“ (viz příloha č.9).

³⁸ KERLINGER,F.N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972.

K pokusu o hodnocení efektivity skupinového poradenství Job klub jsem nepřistupovala s cílem pouze splnit „školní úkol“. Záměrně jsem volila oblast, ve které pracuji. Pokusila jsem se slovy profesora Matějčka „*navěsit své praktické zkušenosti na teoretický rámec*“, které jsem získala dalším studiem. Snahou bylo podpořit stále více se rozšiřující názor o nutnosti existence těchto služeb v dnešní hektické době plné změn. V době, kdy je nedostatek služeb psychologů a zejména, kdy dochází ke změnám v koncepci služeb zaměstnanosti na úřadech práce, které budou muset být v souladu s požadavky Evropské unie. Výsledky pokusu o potvrzení předpokladu změny psychického stavu dlouhodobě nezaměstnaných směrem ke komfortu (pohodě) a posunu k aktivitě použiji na základě dohody a souhlasu ředitele ÚP PhDr. Jiřího Krále jako diseminaci „osvětu“ nutnosti zavedení této služby na všech úřadech práce. Tak, jako je tomu v mnohých zemích Evropy, i u nás se postupně mění služby zprostředkovatelské ve služby poradenské.

Za důležitý krok považuji to, že jsem přijala účast v pracovní skupině MPSV – Správy služeb zaměstnanosti, kde se bude řešit otázka začlenění skupinového poradenství Job klub do komplexních služeb všech úřadů práce České republiky.

3.1 Návrh opatření

Na základě závěrů vyplývajících z průzkumu a potvrzení předpokladu efektivity skupinového poradenského procesu Job klub, lze doporučit návrhy a opatření, což není možné bez systematického přístupu k této problematice. Tento přístup by se měl zlepšit (měnit) komplexně, tzn. směrem ke:

- 1) koncepci poradenského procesu
- 2) obsahu, organizaci, časování poradenské aktivity Job klub
- 3) vedení – dovednosti poradce

ad 1)

- v rámci aktivní politiky zaměstnanosti, která je dnes na trhu práce klíčová, propojovat individuální a skupinovou poradenskou práci, jejíž role bude narůstat,
- poskytovat osvědčené standardní služby včetně poradenského procesu Job klub na všech úřadech práce v rámci služeb zaměstnanosti tak, aby respektovaly požadavky harmonizace se standardy těchto služeb v rámci Evropské unie,
- skupinové poradenství chápat jako jednu z nosné činnosti subjektů ÚP; a to nejen z hlediska ekonomického, ale zejména odborného zázemí a servisu,
- rozvinout spolupráci, popř. metodicky vést poradenskou službu Job klub u neziskových, nestátních organizací (např.charit a jiných sdružení), které pomáhají nezaměstnaným dostat se na trh práce,
- zabezpečit na všech úrovních bezplatnost tohoto poradenství pro dlouhodobě nezaměstnané.

ad 2)

- časová flexibilita trvání Job klubu, tj. počet schůzek, dle potřeby skupiny,
- využívání a obnovování interaktivních technik pro práci se skupinou (videoklipy, DVD, kamera),
- mimořádnou pozornost věnovat vytvoření adekvátního prostředí, ve kterém se skupinové poradenství odehrává, klást důraz na klubovou atmosféru.
- z hlediska časování služby efektivně pracovat s tím klientem, který je připraven a ochoten přijmout návrhy změn.

ad 3)

- možnost vedení skupiny ve dvojici, kdy je zajištěn větší prostor pro interakci a pomoc členům skupiny,
- schopnost poradců reagovat na rostoucí různorodost klientů, neustálé vzdělávání v oblasti multikulturních odlišností,
- schopnost relevantního výběru a vyhodnocení dostupných informací ze zdrojů informačních a komunikačních médií, což souvisí s dovedností používat tuto technologii,
- holistický přístup z hlediska poradenských služeb se stanoveným cílem,
- zdokonalení systému profesního vzdělávání poradců skupinového poradenství s důrazem na to, aby poradce dokázal analyzovat problém klienta, uměl vyhodnotit správné použití intervence (ve většině rozvinutých zemí EU profesionalizační vzdělávací systém je už zaveden),
- zavést supervize i u zkušených vedoucích skupin – poradců, nejen ve snaze identifikovat popř. zabránit syndromu vyhoření,
- v rámci postupného odklonu od pouhého zprostředkování zaměstnání (poradenství ku zprostředkování), ke komplexnímu pojmání poradenství, tj. vybavování klienta kompetencemi k tomu, aby byl schopen se rozhodovat sám, dbát na využívání nových stylů a metod v práci s klientem.³⁹

V závěrečné části se odráží snaha zdůraznit některé hlavní obecné souvislosti, které byly prezentovány v jednotlivých předchozích kapitolách.

V návrzích a opatřeních byly stručně shrnuty teoretické poznatky a zkušenosti z dlouholeté praxe v oblasti poradenství s možností porovnání osobních zkušeností v oblasti poradenství v jiných zemích Evropy. Jsme si vědomi, že návrh na zlepšení, to co považujeme za optimální řešení, implikuje zároveň i vlastní snahu a zodpovědnost za realizaci těchto doporučení.

Poradenství je proces, jehož prostřednictvím člověk dosahuje vyššího rozvoje vlastních schopností. Je to proces směrem ke klientovi, kterému by mělo přinést **vnitřní sílu a pomoc ku svépomoci**.

³⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí, Správa služeb zaměstnanosti. *Pracovně profesní poradenství na ÚP. Koncepce řešení projektu . Standardizace činnosti ÚP*. 2005.

McCARTHY, J. *Dovednosti, školení a kvalifikace poradenských pracovníků*. OECD. 2001.

MAREŠ, P., VYHLÍDAL, J., SIROVÁTKA, T. *Ztráta zaměstnání: reakce, plány, flexibilita nezaměstnaných*. Str.50. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Výzkumné centrum Brno, 2002.

Skupinové poradenství jako **efektivní poradenský proces**, což bylo snahou prokázat, klade důraz na znalosti v oblasti psychologie, psychopatologie, metod sociální práce i mentální hygieny vedoucího skupiny – poradce. Podstata této činnosti tkví v tom, že pomocí vhodných metod dojde u dlouhodobě nezaměstnaných k mobilizaci zdrojů i možností a tím usnadnění jejich cesty při hledání zaměstnání. Klient sám však je zapojen do hledání příčiny problémů a definuje své kroky k dosažení tohoto cíle, což se daří pravděpodobně lépe ve skupině stejně „postižených“.

Pokud poradce nezná podstatu své práce, nemůže modifikovat své chování, a tudíž jeho služba nemůže být efektivní ve vztahu ke klientovi a cíli poradenského procesu. Je nezbytné si uvědomit, že k efektivitě skupinového poradenství mohou přispět nejen prvky obligatorní, tj. informace, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby, ale zejména prvky fakultativní, tj. způsob poskytování služby, která podporuje klienta ve schopnosti samostatně řešit situaci, umění rozhodnout se.

4 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- AZRIN, N.H., FLORES, R., KAPLAN, S.J. *Job-finding Club. A group-assessed program for obtaining employment. Behavior Research and Therapy*, 13, 17-27, 1975.
- BARTÁK, J. *Jak jednat s lidmi*. Příspěvek. Libochovice: Job+Workshop pro manažery, 2004.
- BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.
- BĚHALOVÁ, M., KRÁL, J. *Příručka pro lektory Klubu práce*. 2000.
- British Coal Enterprise, *Job Seekers Handbook*, first published in 1994, Mansfield, NG21 9PR.
- BUCHTOVÁ, B. a kolektiv. *Nezaměstnanost, psychologický, ekonomický a sociální problém*. 1.vyd. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-9006-8.
- Bundesanstalt fuer Arbeit. „Train the Trainer“. Spolková republika Německo: Workshop, 1.-5.9. 2003.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakl., 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- GRINNINGER, P. *Samohodnotící kazuistické „dílny“ pro učitele a poradce*. Psychologické metody ve výchovném a profesním poradenství. Brno: Odborný seminář, 29.-30.9.2005.
- HERMOCHOVÁ, S. *Sociálně psychologický výcvik*. Skripta Univerzity Karlovy Praze. 1982.
- KERLINGER, F.N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-429-X.
- KRÁL, J. *Vliv poradenského procesu na aktuální psychický stav klienta*. Pokus o kvalitativní hodnocení Děčín: 2005.
- KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J. *Následné poradenské procesy navazující na Bilanční diagnostiku*. Metodická pomůcka. 2004.
- MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakl., 1998, ISBN 80-901424-9-4.
- MAREŠ, P., VYHLÍDAL, J., SIROVÁTKA, T. *Nezaměstnaní na trhu práce*. Závěrečná zpráva. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. Výzkumné centrum Brno, 2002.
- MAREŠ, P., VYHLÍDAL, J., SIROVÁTKA, T. *Ztráta zaměstnání: reakce, plány, flexibilita nezaměstnaných*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Výzkumné centrum Brno, 2002.
- MATĚJČEK, Z. *Necítím se přetížený*. Psychologie Dnes 11/2002.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Str.154. ISBN 80-7178-548-2.
- McCARTHY, J. *Dovednosti, školení a kvalifikace poradenských pracovníků*. OECD, 2001.
- MIKŠÍK, O. *Psychologické aspekty nezaměstnanosti*. MPSV Praha: Seminář, 10.5.2005.
- MIKŠÍK, O. *Detekce a optimalizace vztahu „osobnost – životní nároky - aktivity“ se zvláštním zřetelem k osobnosti nezaměstnaných*. Shrnutí poznatků a nálezů při plnění výzkumných úkolů. Praha: 2005.
- MIKŠÍK, O. *Postihování a hodnocení struktury a dynamiky subjektivních prožitků a stavů posuzovacími škálami SUPSO*. Manuál pro verzi počítačového zpracování dat. Praha: DIAROS. 2001.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Analýza vývoje zaměstnanosti a nezaměstnanosti v roce 2004*. Č.j. 2005/21474-41. Praha: 2005.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Správa služeb zaměstnanosti. *Pracovně profesní poradenství na ÚP*. Koncepce řešení projektu „Standardizace činnosti ÚP. 2005.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Vzdělávací středisko služeb zaměstnanosti ČR. *Jak připravit kurz*. Metodické pokyny. Olomouc: Workshop, 1994.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Zákon o zaměstnanosti č.435/2004 Sb.

Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD). *Informační a poradenské služby pro účely profesní orientace: záležitost veřejné politiky*. Pracovní návrh., 7. leden 2002.

ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. *Metody psychologie práce a organizace*. Univerzita Karlova v Praze: nakl. Karolinum. 2000. ISBN 80-246-0048-X.

Úřad práce Děčín. *Rozbor dlouhodobé nezaměstnanosti*. Období r.2003 – 1.pol. 2005.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.

Český institut PCA - C.R.Rogerse. Str.14. 2005.

www.spsbrno.cz/rogers/casopis.php.

HANSEN, K. For Networking and Support. *Join or Start a Job Club*, 12.7. 2005.

[www. quintcareers.com/jobclub.html](http://www.quintcareers.com/jobclub.html).

HUČÍN , J. *Nezaměstnanost je načasovaný dynamit*. (Psychologie Dnes 10/2001).

<http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=242>.

NAVRÁTIL, P. *Sociální práce se sociálně vyloučenými*. Portál:2005.

<http://obchod.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=2644>.

SHELLEY, D. *Journal of Cognitive Psychotherapy, Out of work.Join the Club*.

Vložený článek, Coolidge, 28.12.2001.

<http://springerjournals.com/catalog.htm>,

www.timetraining.on.ca/aboutus.htm. Citace. 14.3. 2003.

5 SEZNAM PŘÍLOH

1. Maslowova pyramida potřeb (teorie motivace)	str. 14
2. Cíl intervencí v jednotlivých fázích skupiny	str. 23
3. Workshop Train the Trainer (SRN,Oberursel, 2003)	str. 29
• ukázka č. 1: Program výcviku	
• ukázka č. 2: Neverbální komunikace	
• ukázka č. 3: První fáze rozhovoru - seznámení „Prolomení ledů“	
• ukázka č. 4: Osobnost poradce	
• ukázka č. 5: Flip chart – Brainstorming	
• ukázka č. 6: Umění telefonovat	
• ukázka č. 7: Cíl poradenské práce ve skupině	
4. Job klub na Úřadě práce v Děčíně	str. 33
• ukázka č. 1: Skupinová práce	
• ukázka č. 2: Klubové uspořádání prostředí	
• ukázka č. 3: Klubová atmosféra	
5. Rámcový program Job klubu	str. 33
6. Pozvánka na kontaktní schůzku Job klubu	str. 36
7. Dohoda o členství – 3 listy	str. 36
8. Klubová pravidla	str. 36
9. Závěrečné hodnocení	str. 38
• ukázka č. 1	
• ukázka č. 2	
• ukázka č. 3	
10. Grafické vyjádření psychického stavu	str. 38
• ukázka č. 1 Barometr nálady	
• ukázka č. 2 Strom	
11. Grafické vyjádření – umístění do pracovního poměru	str. 38
12. Vzor – standardizovaný dotazník SUPSO	str. 43
13. „Základní charakteristiky“ t-test „před“ – skupina žen	str. 54
14. Dotazník SUPSO – jednotlivce (začátek Job klubu)	str. 56
15. Dotazník SUPSO – jednotlivce (konec Job klubu)	str. 56

Poznámka: autentické fotografie v přílohách jsou zveřejněny se souhlasem klientů.

**Dynamická struktura osobnosti, motivace, Maslowova teorie motivace,
Klasifikace potřeb a jejich vzájemná souvislost**

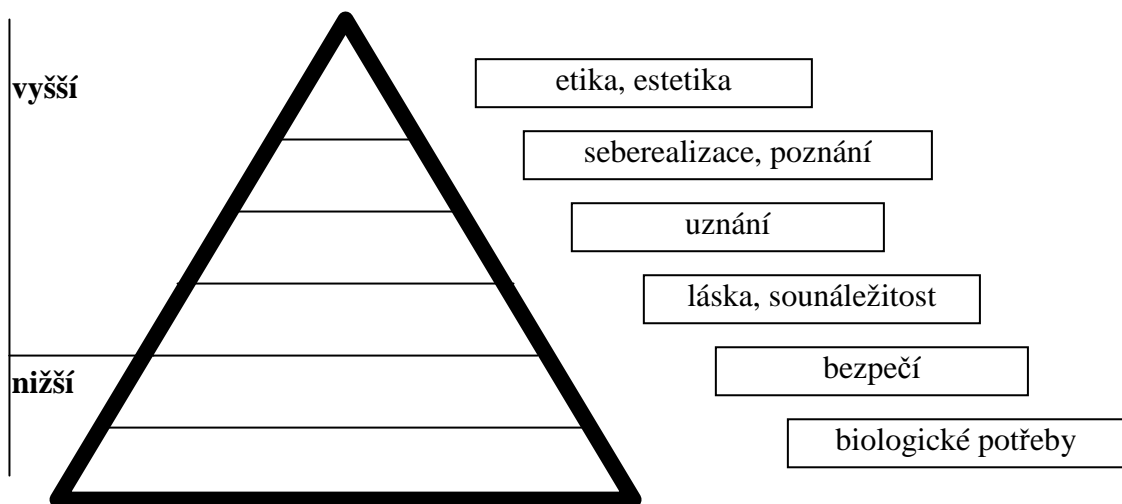
Proč člověk koná ? Motivace

Hybná síla, která nás nutí k určité činnosti

Motivační struktura jedinců Optimální komplex motivů

Motivační faktory

- **Potřeby** nejdůležitější motivační faktor
 - **Nedostatek něčeho, co potřebujeme naplnit**



Maslowova pyramida potřeb

- Čím organizovanější jedinec, tím větší má motiv
- Základní jsou biologické potřeby jídlo, pití, bydlení, sex
- Potřeba bezpečí se objeví v situaci ohrožení

Jednotlivé fáze skupinové dynamiky:

Stupeň 1 – První kontakt a orientace, příchod

První schůzku doprovází různá očekávání, co se bude ve skupině dít. Následuje:

obeznámení se situací, určitý odstup – „prolamování ledů“,

zjišťování pravidel hry,

způsob sebe prezentace - vyjadřování, oblékání,

absolutní závislost na vedoucím skupiny a jeho testování,

respektování stanovených standardů,

snaha o pochopení úkolů a cílů.

Cíle intervencí: vyjasnění očekávání, vzájemné poznávání.

Podpora vedoucího: vyjasnění potřeb, seznamovací hry, navazování kontaktů mezi účastníky, autentičnost – brát všechny vážně, dohodnutí „pravidel hry“.

Stupeň 2 – Boj o moc a kontrola – kvašení

Tato fáze je pro všechny zúčastněné velmi zatěžující. Někteří členové mohou ze skupiny vystoupit. Vynechání této fáze je alarmujícím signálem, neboť v této fázi se skupina stává postupně praceschopnou. Skupinová práce pak vyžaduje mnohem více času. Tato fáze se vyznačuje tím, že:

vliv jednotlivce na dění,

vznik společných pravidel a představ o vzájemném kontaktu,

vytváří se hierarchie hodnot,

hledání místa v sociální struktuře a specifické role při zvládání úkolů,

vytváří se hierarchie hodnot,

kritika chování vedoucího skupiny.

Cíle intervencí: vymezení programu skupinové aktivity, uzavření kontraktu.

Podpora vedoucího: hry – řízené uvolnění napětí, agresivity, vyhledání silných stránek jednotlivců, cvičení na komunikační dovednosti.

Stupeň 3 – Důvěrnost a intimita, vyjasnění

Skupina už není vnímána jako nebezpečná. Účastníci mají zájem udržet její funkční schopnost. Přijetí nového člena by bylo příčinou změn rolí, což by skupinu vrhlo zpět do prvních dvou fází. Hlavní rysy třetí fáze jsou:

osobní účast jednotlivců,

schopnost vytyčovat a provádět plány,

vzájemné dodávání jistoty,

pocit sounáležitosti,

akceptování druhých, vytváření mezilidských vztahů.

Cíle intervencí: přenesení odpovědnosti na jednotlivé členy, ocenění aktivity.

Podpora vedoucího: oproštění od vlastních představ, nepřijímat nové členy, hraní rolí.

Stupeň 4 – Diferenciace, jednání

Členové začínají přijímat sebe i vedoucího skupiny jako jedince s různými rolemi. V této fázi lze snáze přijímat nové členy, aniž by to vedlo k boji o moc. Dostavuje se:

pocit sounáležitosti,

otevřená komunikace,

identifikace se skupinou,

flexibilita rolí,

zájem o věcný obsah a činnost,

dávání a přijímání,

skupina se řídí téměř sama.

Cíle intervencí: vědomé zacházení se silnými a slabými stránkami, otevřenost skupinových procesů.

Podpora vedoucího: zpětná vazba skupině i jednotlivcům, simulační hry

Stupeň 5 – Rozdělení, odchod

Skupinová aktivita skončila, členové se rozcházejí a své zkušenosti mohou ověřovat ve skupinách ve svém sociálním prostředí.

Znaky tohoto stupně:

nový neklid,

ambivalentní vzájemné vztahy,

snahy vyhnout se rozchodu,

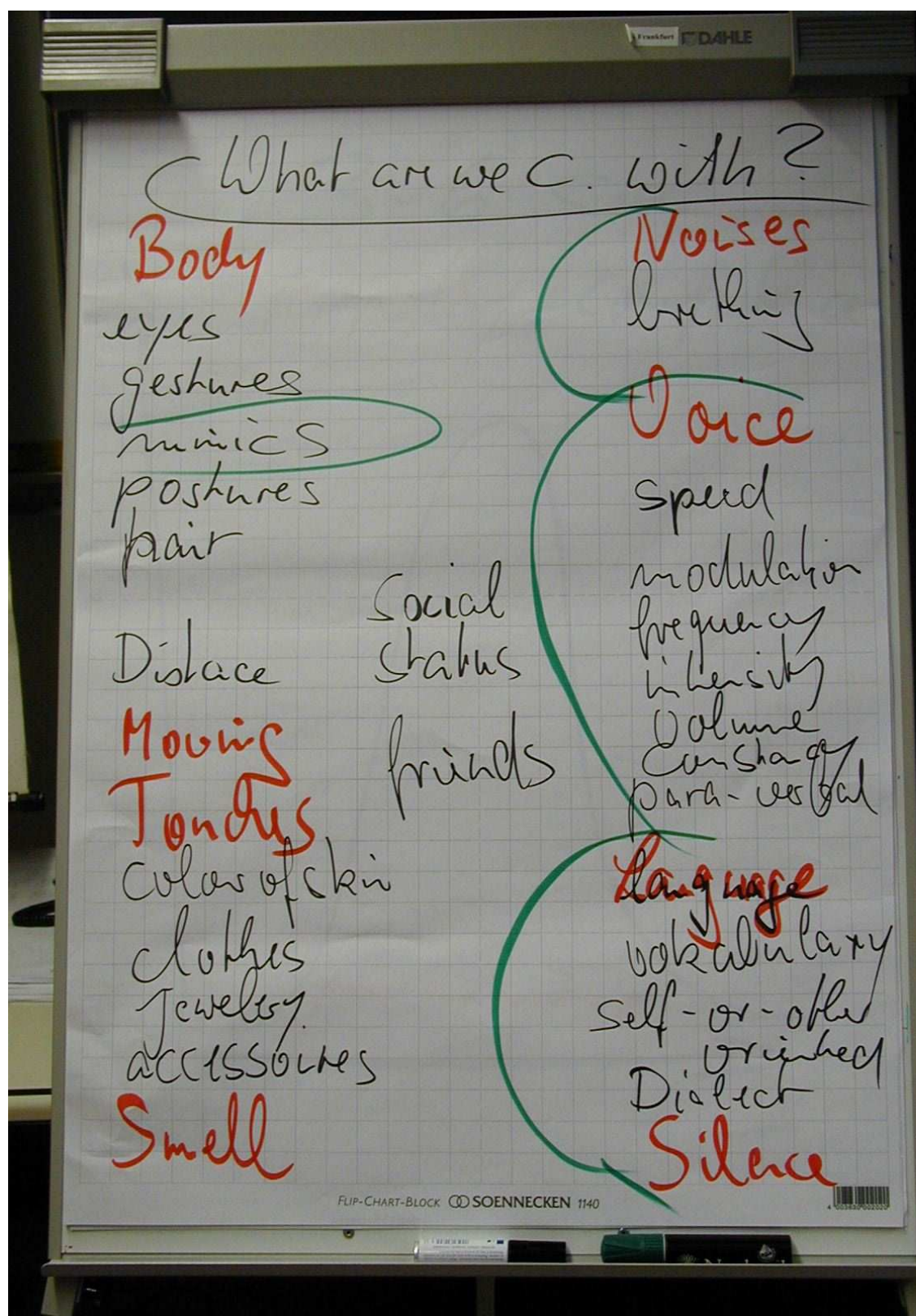
vyjadřování zážitků.

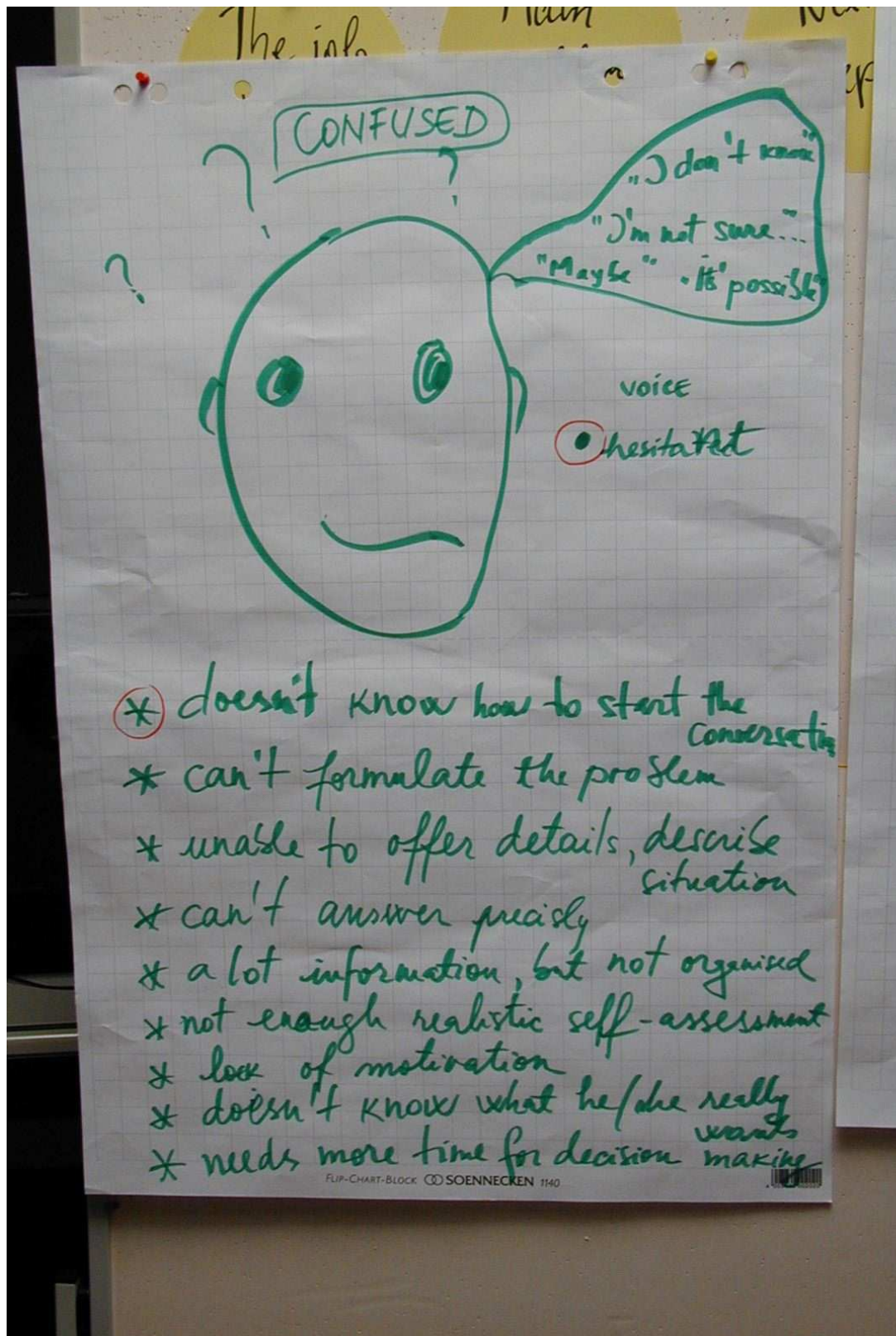
Cíle intervencí: ukázat možnosti transferu, umožnit pozitivní vzpomínky.

Podpora vedoucího: reflexe dění ve skupině, vyhodnocení získání zkušeností, rozloučení – gag, citát, „slunce na cestu“, poděkování.⁴⁰

⁴⁰ BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence*. Portál, Praha: 2001, s.54. ISBN 80-7178-479-6

<p>CZ+SK</p> <p>1. PRESENTATION</p> <ul style="list-style-type: none">- project- participants- background of training	<p>5. 2nd phase of cour.</p> <ul style="list-style-type: none">- identification of clients's needs- questions
<p>2. COUNSELLING</p> <ul style="list-style-type: none">- specifics of phone counselling	<p>6. 3-5th phases</p> <ul style="list-style-type: none">- discussion- agreements/conc.- ending of cour.
<p>3. COMMUNICATION</p>	<p>7. QM & ethical code</p>
<p>4. 5 PHASES OF CONVERSATION</p> <p>1st. Greetings</p>	<p>8. EVALUATION</p> <p>FEEDBACK</p>



















I. setkání

- Program:**
1. Přivítání a představení se
 2. Přehled programu klubu
 3. Klubová pravidla
 4. Podepsání dohody
 5. První pomoc pro nezaměstnané (HO 0), Harrisonův graf
 6. Vzájemné očekávání
 7. Hledání pracovního místa (test)
 8. *Přestávka*
 9. Vzájemné představování (Poselství z dětství nebo ve dvojicích)
 10. Graf kontaktů
 11. Informační zdroje, (práce s internetem)
 12. Hledání pracovního místa
 13. Chcete se prosadit (test)
 14. Video- Sebeobrana proti stresu
 15. Individuální pohovory

2. setkání

- Program:**
1. Co už vím
 2. Formy a postup při kontaktování zaměstnavatele (hand out č.1)
 3. Osobní dokumentace , kontaktní karta, žádost, životopis (D.Ú)
 4. Video - Životopis
 5. *Přestávka*
 6. Umění představit se (*tréninkový program*)
 7. Jak vidím svou roli v týmu (dotazník)
 8. Komunikační šum (hra)
 9. Postavení v kolektivu – Vedoucí nebo podřízený (test)
 10. Barometr nálady
 11. Individuální pohovory

3. setkání

- Program:**
1. Interpersonální komunikace
 2. Chování, přehled psych. typů
 3. Hodnocení osobních rysů (nebo test Sebepoznání)
 4. Úprava zevnějšku
 5. *Přestávka*
 6. Osobní kontakt- pohovor, výběr. řízení, konkurz,
 7. (*tréninkový program*)
 8. Video (ČEZ)
 9. Technika telefonování
 10. *Přestávka*
 11. Komunikace (hand out. č.3)
 12. Umíte dobře mluvit (test)
 13. Individuální pohovory

4. setkání

- Program:**
1. Pohovor se zaměstnavatelem, (*tréninkový program*)
 2. Co hodnotí zaměstnavatel
 3. Umíte se prosadit nebo Dokážete se ucházet o zaměstnání (test)
 4. *Přestávka*
 5. Umění přijímat kritiku
 6. Umění naslouchat
 7. Okénko s právníkem ÚP
 8. Okno do duše
 9. Základní potřeby (M.h. p.)
 10. Hodnocení klubu, hodnocení dohody



**ÚP Děčín
Job klub**

**Dne2005 v hod. - kontaktní schůzka
v poradenském centru ÚP v Děčíně, Hudečkova ulice.**

Máte problémy při hledání zaměstnání ?

**Chtěli byste se dozvědět o tom, jak se lépe prosadit a uplatnit
na trhu práce?**

**Umíte využívat dostupné informace o volných pracovních místech
(vyhledávání na internetu, prostřednictvím personál.agentur)?**

Umíte se připravit na kontakty se svými budoucími zaměstnavateli ?

Umíte zvládat náročné životní situace ?

J o b k l u b j e t u p r o v á s

Je určen nezaměstnaným, kteří chtějí najít práci

Činnost klubu probíhá formou besed. Setkání se konají 1 x týdně.

**Čekají vás tedy 4 setkání s tématy, která vám pomohou lépe se
orientovat v problémech při hledání zaměstnání.**

DOHODA O ČLENSTVÍ V JOB KLUBU



PODMÍNKY ČLENSTVÍ:

Být ohleduplný k ostatním členům i k jejich problémům.
Informace, které se dozvím o ostatních členech, považovat za důvěrné.

Datum:

Podpis člena:

Podpis poradce:

Prosím vyplňte čitelně následující části této dohody.
Budete-li potřebovat poradit, nebojte se zeptat.

Část 1: Vaše osobní údaje

Jméno:

Věk:

Adresa:

Kontakt: tel.:

e-mail:

V evidenci ÚP od:

Část 2: Vaše cíle v oblasti zaměstnání a vzdělání

ČÁST 3: SHRNU TÍ C.V.

Vzdělání – navštěvované školy, kurzy (rekvalifikační nebo jiné)
(ZPŮSOB UKONČENÍ: VÝUČNÍ LIST, MATURITA, DIPLOM, OSVĚDČENÍ APOD.)

ZÍSKANÁ PRAXE A JINÉ PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI (NAPŘ. TAKÉ DOBROVOLNÁ PRÁCE)

VÁŠE PŘEDNOSTI – VLASTNOSTI, DOVEDNOSTI A SCHOPNOSTI
(KLADNÉ VLASTNOSTI, ZÁJMY, ZÁLIBY)

<i>OSOBNÍ OKOLNOSTI</i> (NAPŘ. RODINNÝ STAV, ZDRAVOTNÍ STAV ...)
Doplňující informace (NAPŘ. VAŠE ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY)



Klubová pravidla práva a povinnosti

1. Členem klubu se může stát každý, kdo se neúspěšně snažil nalézt zaměstnání po dobu nejméně čtyř měsíců a má opravdový zájem pracovat
2. V období 4 setkání členové na sobě pracují tak, aby získali práci, popř. pomohli práci nalézt jiným
3. Všichni členové klubu jsou si rovni ve svých právech a povinnostech bez ohledu na vzdělání, pohlaví, politickou příslušnost
4. Účast na pravidelných setkáních je pro členy závazná, avšak po dobu členství nenahrazuje povinnost navštěvovat zprostředkovatelnu
5. Každý člen klubu má možnost dle dohody využít technického a materiálního vybavení klubu
6. Každý člen klubu má právo používat informační zdroje poskytované v klubu
7. Každý člen musí informovat vedoucí klubu o veškerých záležitostech souvisejících s hledáním zaměstnání
8. Každý člen má možnost dostavit se na individuální pohovory v rámci Job klubu i po skončení skupinového poradenství



ÚP Děčín

Závěrečné hodnocení

40 JobClub od 4.11.02 do 11.12.02

1. Byla Vám účast v klubu přínosná? V čem?

Určitě, protože jsem se dozvěděl mnoho nových informací. Také proto, že jsem dostal životopis.

2. S čím jste byl(a), nebyl(a) spokojen(a)?

Byla jsem úplně spokojena.

3. Která část kursu byla pro Vás nejužitečnější?

Teoretická část a internet.

4. Chybělo Vám něco v obsahu kursu?

Nebylo.

5. Byl(a) vám lektor(ka) během kursu nápomocen (nápomocna)?

Sauzetím. Myslím si, že stále dostal
zkušenosti svojí profesí.

6. Doporučil byste účast svým známým? Můžete napsat proč?

Doporučila bych, protože každý si pokládá
svědky doplnit znalosti o pohovoroch a
klidatni potratni.



ÚP Děčín

Závěrečné hodnocení

JobClub od 8.1.

do 4.2.04

1. Byla Vám účast v klubu přínosná? V čem?

Byla přínosná díky většímu kontaktu, jak na tom jsem, a jak se
přibližuje a jak si lidé poznají.

2. S čím jste byl(a), nebyl(a) spokojen(a)?

Spokojen se jsem a bylo toho málo.

3. Která část kursu byla pro Vás nejužitečnější?

Úroveň kde se účastní přírody a prezentace se

4. Chybělo Vám něco v obsahu kursu?

Víc práce, aby bylo víc zjednodušené.

5. Byl(a) vám lektor(ka) během kursu nápomocen (nápomocna)?

Byla velmi nápomocná

6. Doporučil byste účast svým známým? Můžete napsat proč?

Ano



ÚP Děčín

54

Závěrečné hodnocení

JobClub od 5.8. 05 do 14.9. 05

1. Byla Vám účast v klubu přínosná? V čem?

byla hodně jsem se dozvěděl a poznal

2. S čím jste byl(a), nebyl(a) spokojen(a)?

spokojen jsem byla se měm

3. Která část kursu byla pro Vás nejužitečnější?

nechci

4. Chybělo Vám něco v obsahu kursu?

ne

5. Byl(a) vám lektor(ka) během kursu nápomocen (nápomocna)?

lektorke mi napomocna byla hodně mi poradila
mnohým jsem byla spokojen

6. Doporučil byste účast svým známým? Můžete napsat proč?

Tímto kurzem jsem si měl prožít hodně
když má nějakou práci nebo hodně se role
pauzovat a hodně bych ho doporučil.

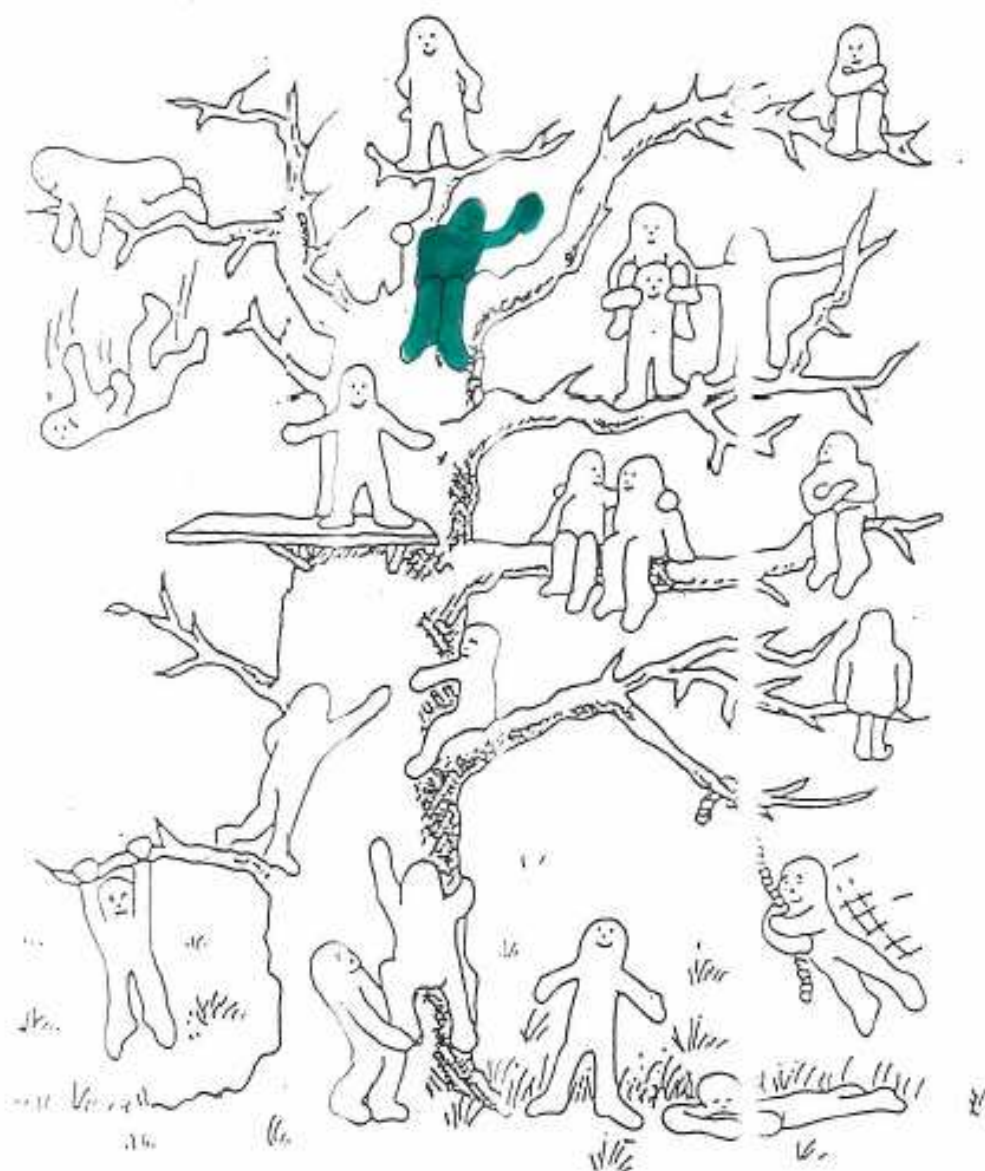


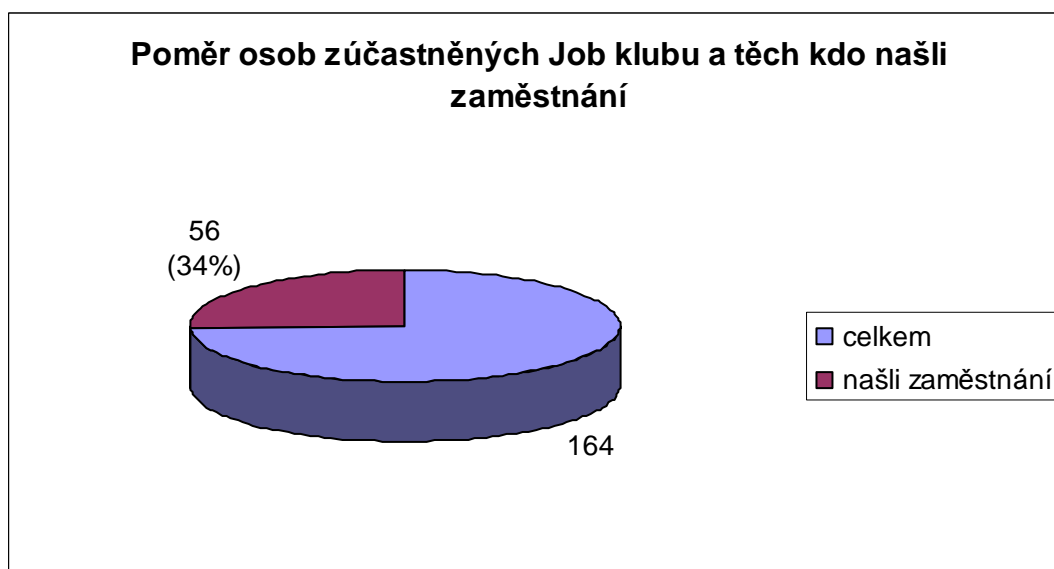
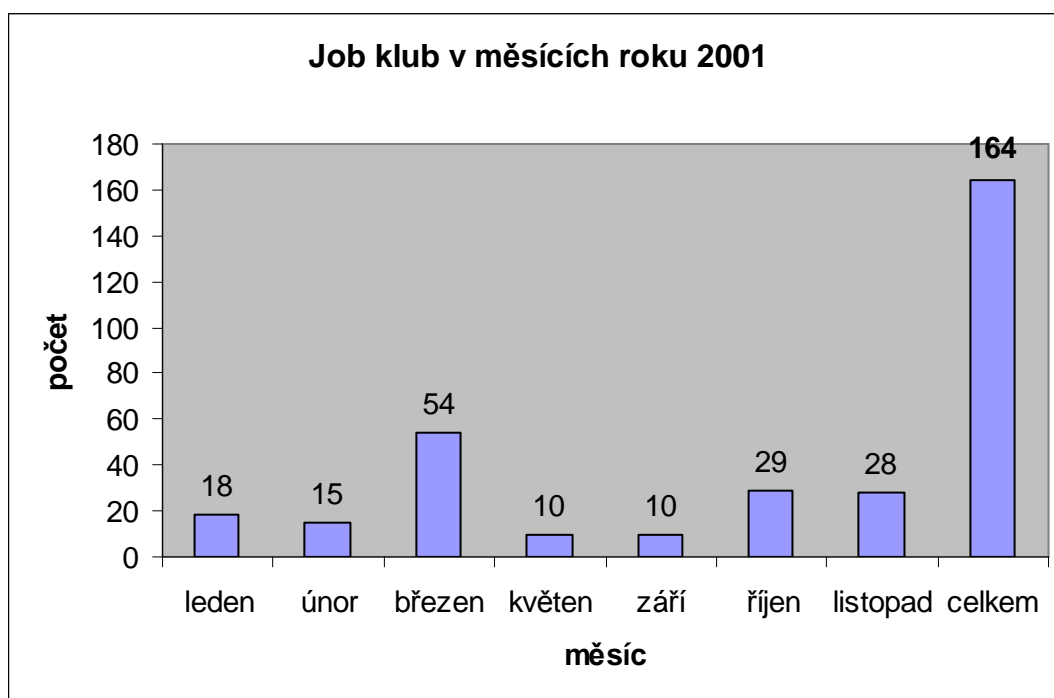
BAROMETR NÁLADY 54

setkání	I.	II.	III.	IV.
				
				
				

Barometr nálady 54

JAK SE DNES CÍTÍTE?





SUPSO

Pohlaví: M - Ž

datum a hodina vyšetření:

Jméno:datum narození:

Situační pozadí:

ZAZNAMENEJTE STUPEŇ PROŽÍVÁNÍ NIŽE UVEDENÝCH POCITŮ A STAVŮ

OBVYKLE	ZA OBDOBÍ.....	ZA POSLEDNÍCH 24 HODIN
---------	-------------------------	---------------------------

zakroužkováním příslušné číslice:

0 = vůbec ne	1 = občas mírně	2 = průměrně středně	3 = často silně	4 = soustavně velmi silně
--------------	--------------------	-------------------------	--------------------	------------------------------

0	1	2	3	4	spokojený	0	1	2	3	4	svěží
0	1	2	3	4	energický	0	1	2	3	4	činorodý
0	1	2	3	4	náladový	0	1	2	3	4	výbušný
0	1	2	3	4	rozmrzelý	0	1	2	3	4	nespokojený
0	1	2	3	4	otrávený	0	1	2	3	4	pesimistický
0	1	2	3	4	napjatý	0	1	2	3	4	nejistý
0	1	2	3	4	smutný	0	1	2	3	4	nešťastný

0	1	2	3	4	dobře naladěný	0	1	2	3	4	klidný
0	1	2	3	4	temperamentní	0	1	2	3	4	průbojný
0	1	2	3	4	těžko se ovládající	0	1	2	3	4	vzteklý
0	1	2	3	4	netrpělivý	0	1	2	3	4	neklidný
0	1	2	3	4	zmořený	0	1	2	3	4	vyčerpaný
0	1	2	3	4	úzkostně naladěný	0	1	2	3	4	prožívající obavy
0	1	2	3	4	přecitlivělý	0	1	2	3	4	osamělý

**Příloha č. 13: „Základní charakteristiky“ t-test „před“ –skupina žen
(na začátku Job klubu)**

str. 54

SUPSO : Základní charakteristiky, t-test

Definice 1. skupiny : J.C. Eva B.P. t-test s ob.pop.před

Počet ve skupině : 28

Prům. věk 39,2

Škála	M		SD t(pop)				
p	19,	5	7,	8	-4,	3**	- 0,6
A	17,	8	7,	0	-4,	1**	0,7
O	8,	2	4,	4	-2,	2*	0,3
N	13,	7	3,	0	3,	4**	0,4
D	12,	9	4,	3	2,	4*	0,3
U	16,	0	5,	3	6,	1**	1,22
S	11,	9	4,	8	3,	7**	0,7

Komfort - Diskomfort -2,9
Prožívání - Aktivita -1,4

SUPSO

Pohlaví: M - Ž datum a hodina vyšetření: 24.8.05
Jméno: B 1 datum narození: 12.10.
Situační pozadí: 12

ZAZNAMENEJTE STUPEŇ PROŽÍVÁNÍ NÍŽE UVEDENÝCH POCITŮ A STAVŮ

OBVYKLE <u>X</u>	ZA OBDOBÍ.....	ZA POSLEDNÍCH 24 HODIN <u>12</u>
---------------------	-------------------------	--

zakroužkováním příslušné číslice:

0 = vůbec ne	1 = občas mírně	2 = průměrně středně	3 = často silně	4 = soustavně velmi silně
--------------	--------------------	-------------------------	--------------------	------------------------------

0	<u>1</u>	2	3	4	spokojený	0	<u>1</u>	2	3	4	svěží
0	1	<u>2</u>	3	4	energický	0	<u>1</u>	2	3	4	činnorodý
0	1	<u>2</u>	3	4	náladový	0	<u>1</u>	2	3	4	výbušný
0	1	2	<u>3</u>	4	rozmrzlý	0	1	<u>2</u>	3	4	nespokojený
0	1	2	<u>3</u>	4	otrávený	0	1	2	3	<u>4</u>	pesimistický
0	1	2	<u>3</u>	4	napjatý	0	1	2	<u>3</u>	4	nejistý
0	1	2	<u>3</u>	4	smutný	0	1	2	<u>3</u>	4	nešťastný

0	<u>1</u>	2	3	4	dobře naladěný	0	<u>1</u>	2	3	4	klidný
0	<u>1</u>	2	3	4	temperamentní	0	<u>1</u>	2	3	4	průbojný
0	1	<u>2</u>	3	4	těžko se ovládající	0	1	<u>2</u>	3	4	vzteklý
0	1	<u>2</u>	3	4	netrpělivý	0	1	2	<u>3</u>	4	neklidný
0	1	<u>2</u>	3	4	zmořený	0	1	2	<u>3</u>	4	vyčerpaný
0	1	2	<u>3</u>	4	úzkostně naladěný	0	1	2	<u>3</u>	4	prožívající obavy
0	1	<u>2</u>	3	4	přecitlivělý	0	1	2	<u>3</u>	4	osamělý

SUPSO

515 003



Pohlaví: M - Ž

datum a hodina vyšetření: 11.9

Jméno: B. 2. datum narození: 4.4

Situační pozadí: 11

ZAZNAMENEJTE STUPEŇ PROŽÍVÁNÍ NÍŽE UVEDENÝCH POCITŮ A STAVŮ

OBVYKLE

ZA OBDOBÍ.....

ZA POSLEDNÍCH
24 HODIN

zakroužkováním příslušné číslice:

0 = vůbec ne	1 = občas mírně	2 = průměrně středně	3 = často silně	4 = soustavně velmi silně
--------------	--------------------	-------------------------	--------------------	------------------------------

0	1	2	3	4	spokojený	0	1	2	3	4	svěží
0	1	2	3	4	energický	0	1	2	3	4	činnorodý
0	1	2	3	4	náladový	0	1	2	3	4	výbušný
0	1	2	3	4	rozmrzlý	0	1	2	3	4	nespokojený
0	1	2	3	4	otrávený	0	1	2	3	4	pesimistický
0	1	2	3	4	napjatý	0	1	2	3	4	nejistý
0	1	2	3	4	smutný	0	1	2	3	4	nešťastný

0	1	2	3	4	dobře naladěný	0	1	2	3	4	klidný
0	1	2	3	4	temperamentní	0	1	2	3	4	průbojný
0	1	2	3	4	těžko se ovládající	0	1	2	3	4	vzteklý
0	1	2	3	4	netrpělivý	0	1	2	3	4	neklidný
0	1	2	3	4	zmořený	0	1	2	3	4	vyčerpaný
0	1	2	3	4	úzkostně naladěný	0	1	2	3	4	prožívající obavy
0	1	2	3	4	přecitlivělý	0	1	2	3	4	osamělý